



**ANALISIS TINGKAT KUALITAS KINERJA *WEBSITE* SMA NEGERI 60
JAKARTA MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

SKRIPSI

MOH TEDDY REZA

1910512068

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI, PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2023



**ANALISIS TINGKAT KUALITAS KINERJA *WEBSITE* SMA NEGERI 60
JAKARTA MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

SKRIPSI

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

MOH TEDDY REZA

1910512068

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI, PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2023


LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut

Nama : Moh Teddy Reza
NIM : 1910512068
Program Studi : SI Sistem Informasi
Judul : **ANALISIS TINGKAT KUALITAS KINERJA
WEBSITE SMA NEGERI 60 JAKARTA
MENGUNAKAN FRAMEWORK WEBOQUAL 4.0
DAN IPA**

Telah disetujui untuk diujikan oleh Tim Penguji pada ujian seminar Skripsi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Menyetujui,



Kraugusteciana, M.Kom., MM.

Dosen Pembimbing

Mengetahui,



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

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 05 Juni 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Penelitian yang dibuat merupakan hasil penulis sendiri, dengan sumber yang dikutip telah dinyatakan benar.

Nama : Moh Teddy Reza

NIM : 1910512068

Tanggal : 10 Juli 2023

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan yang telah dibuat, maka penulis bersedia menerima konsekuensi sesuai ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juli 2023



(Moh Teddy Reza)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya bersedia bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moh Teddy Reza

NIM : 1910512068

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : S1 Sistem Informasi

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

**Analisis Tingkat Kualitas Kinerja Website SMA Negeri 60 Jakarta
Menggunakan Framework Webqual 4.0 dan IPA**

Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran berhak menyimpan, mengai media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang Menyatakan,



(Moh Teddy Reza)

Dibuat di : Jakarta


Pada Tanggal : 10 Juli 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Moh Teddy Reza
NIM : 1910512068
Program Studi : S-1 Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kualitas Kinerja Website SMA Negeri
60 Jakarta Menggunakan Framework WebQual 4.0 Dan
IPA


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.



Dr. Tjahjanto, S.Kom., M.M.
Penguji I



Tri Rahayu, S.Kom., M.M.
Penguji II



Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM.
Pembimbing



Dr. Erniatita, M.Kom.
Dekan



Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd., M.Kom.
Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 10 Juli 2023



KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur yang mendalam, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang melimpah, yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan baik jasmani maupun rohani, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh dedikasi dan dalam keadaan yang sehat wal'afiat. Penulisan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa dukungan dan bantuan berbagai pihak yang turut serta memberikan kontribusi berarti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini, antara lain:

1. Kepada Ibu saya tercinta, Pertiwi karena telah melahirkan dan membesarkan saya, serta mendukung dan juga mendoakan setiap langkah yang saya jalani, serta kepada Almarhum Bapak saya Syarifudin yang telah memberikan dan menanamkan nilai-nilai yang berharga dalam kehidupan saya.
2. Kepada Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Dr. Anter Venus, MA.Comm
3. Kepada Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Ibu Dr. Ermatita, M.Kom.
4. Kepada Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi, Ibu Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd., M.Kom.
5. Kepada Dosen Pembimbing Skripsi saya, Ibu Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM. yang telah membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada Dosen Penguji saya, Bapak Dr. Tjahjanto, S.Kom., M.M. dan Ibu Tri Rahayu, S.Kom., M.M. yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan masukan terkait skripsi ini.
7. Kepada Dosen Pembimbing Akademik saya, Ibu Ria Astriratma, S.Komp., M.Cs. yang telah membantu dalam membimbing akademik saya.
8. Kepada Kakak saya, Tasya dan Tami atas bantuan, dukungan, serta doanya dalam perjalanan kuliah saya.
9. Kepada pasangan tercinta saya, Shalsa Pebi Lestari yang telah memberikan dukungan, doa, pengertian, semangat, serta inspirasi saya

dalam penulisan skripsi ini. Kebulatan, kegemasan, serta kecantikannya selalu menemani saya setiap kata yang saya tulis di skripsi ini.

10. Kepada teman saya, Khodadat Azizy Jeser yang telah menjadi inspirasi, dan membantu saya dalam penulisan skripsi ini.
11. Kepada abang Ipar saya, Ikhlas yang telah menemani dan menghibur saya dikala jenuh dalam penulisan skripsi ini.
12. Kepada PT. GoDigi Prima Satya, bapak Bandoro Dimas Jokoniko, mas Juras Prasetya, mas Kevin Pratama, mas Rayno Hermansyah, serta rekan-rekan saya lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, atas kesempatan dan bimbingannya saat saya magang sampai saya bekerja.
13. Kepada diri saya sendiri, yaitu Moh Teddy Reza, karena telah berjuang melawan pahitnya hidup ini, dan terus malaju menuju masa depan yang lebih cerah, dan kehidupan yang lebih baik.

Harapan peneliti dengan penelitian ini adalah dapat menjadi sumber referensi yang berharga dan menginspirasi generasi muda yang tertarik dalam bidang terkait. Peneliti juga menyadari adanya keterbatasan dalam penelitian ini dan memohon maaf apabila terdapat kekurangan yang signifikan dalam penulisan. Penulis sadar bahwa hasil penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, dan oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk mencapai keunggulan dalam penulisan ini. Semoga Allah SWT terus melimpahkan rahmat atas semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini telah mengubah hampir semua aspek kehidupan, termasuk pendidikan. SMA Negeri 60 Jakarta sebagai salah satu sekolah di Jakarta menggunakan *website* sebagai sarana pendukung dalam penyampaian informasi dan pembelajaran. Namun, belum ada penilaian yang dilakukan terhadap kualitas *website* sekolah tersebut meskipun *website* tersebut telah digunakan sejak tahun 2018. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan framework WebQual 4.0 dan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengukur kualitas kinerja *website*. Melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner Google Form dari 346 responden, ditemukan variasi indikator tingkat kesesuaian dan nilai kesenjangan. Hasil analisis menunjukkan adanya indikator dengan tingkat kesesuaian terendah (72%) dan tertinggi (101%), sedangkan untuk nilai kesenjangan memiliki nilai kesenjangan terbesar sebesar -1,243 dan tekecil sebesar 0,026. Dalam Analisis Kuadran terdapat 9 indikator yang memiliki perbaikan dengan tingkat tinggi atau rendah. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan perbaikan yang fokus pada indikator yang terletak pada kuadran yang memerlukan perbaikan yaitu kuadran 1 dan 3, sedangkan untuk kuadran 2 dan 4 tidak diberikan rekomendasi karena dinilai sudah sesuai dengan harapan penggunaannya. Rekomendasi tersebut diberikan dalam bentuk deskriptif serta desain aplikasi yang dapat digunakan, yang kemudian peneliti minta penilaian serta masukannya kepada 3 ahli dibidang pemrograman *website* dan dikatakan bahwa rekomendasi yang diberikan sudah baik.

Kata Kunci: IPA, SMAN 60, WebQual 4.0, Website

ABSTRACT

The rapid development of information technology nowadays has transformed almost every aspect of life, including education. SMA Negeri 60 Jakarta, as one of many high schools in Jakarta, utilizes a *website* as a supporting tool for information source and learning. However, there has been no assessment conducted on the quality of the school's *website*, despite its usage since 2018. Therefore, this research uses the WebQual 4.0 framework and Importance Performance Analysis method to measure the *website*'s performance quality. Through data collection using a Google Form questionnaire from 346 respondents, variations in the indicators of suitability level and gap values were identified. The analysis results reveal indicators with the lowest (72%) and highest (101%) suitability levels, while the gap values range from the largest (-1.243) to the smallest (0.026). In the Quadrant Analysis, 9 indicators are identified for low/high-priority improvement. Based on these findings, it is recommended to focus on improving the indicators located in Quadrants 1 and 3, while no recommendations are given for Quadrants 2 and 4 as they are considered to meet user expectations. These recommendations are provided in the form of descriptive explanations and application designs, which were evaluated and provided feedback by 3 experts in *website* programming. The feedback indicated that the given recommendations were sufficient.

Key Word: *IPA, SMAN 60, WebQual 4.0, Website*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR SIMBOL.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Ruang Lingkup.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1. Tujuan Penelitian	3
1.4.2. Manfaat Penelitian	3
1.5. Luaran.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Kualitas <i>Website</i>	6

2.2.1.	Kualitas	6
2.2.2.	<i>Website</i>	6
2.2.3.	Kualitas <i>Website</i>	7
2.2.	WebQual 4.0	7
2.3.	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	9
2.4.	Analisis	11
2.4.1.	Analisis Kesenjangan	11
2.4.2.	Analisis Kesesuaian	12
2.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas	12
2.5.1.	Uji Validitas	12
2.5.2.	Uji Reliabilitas	13
2.6.	Uji Paired Sample t-Test	14
2.7.	Populasi dan Sample	15
2.7.1.	Populasi	15
2.7.2.	Sampel	15
2.8.	SPSS	16
2.9.	Skala Likert	16
2.10.	Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1.	Tahapan Penelitian	27
3.3.	Populasi dan Sampel	36
3.3.1.	Populasi	36
3.3.2.	Sampel	36
3.4.	Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.5.	Alat dan Bahan Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40

4.1.	Gambaran Umum <i>Website</i> SMA Negeri 60 Jakarta.....	40
4.2.	Hasil Analisis	47
4.2.1.	Data Demografi Penelitian.....	47
4.2.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	49
4.2.3.	Analisis Kesesuaian, Kesenjangan, dan Kuadran IPA.....	56
4.2.4.	Uji <i>Sample Paired t-Test</i>	66
4.2.5.	Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1.	Kesimpulan.....	92
5.2.	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		98

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert	16
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Indikator Pernyataan	30
Tabel 3. 2 Detail Jumlah Populasi dan Sampel.....	37
Tabel 3. 3 Waktu Penelitian	38
Tabel 4. 1 Nilai R Tabel.....	50
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas SPSS.....	53
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Kesesuaian.....	57
Tabel 4. 5 Penghitungan Rata-Rata Tiap Indikator.....	58
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Kesenjangan	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Sample Paired t-Test.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Framework WebQual 4.0	9
Gambar 2. 2 Kuadran Importance Performance Analysis.....	11
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	27
Gambar 4. 1 Home Page 1	40
Gambar 4. 2 Home Page 2	41
Gambar 4. 3 Footer	41
Gambar 4. 4 Detail	42
Gambar 4. 5 Humas.....	42
Gambar 4. 6 Buku Tamu, Saran, dan Kritik	43
Gambar 4. 7 Unduhan	43
Gambar 4. 8 404 Not Found.....	44
Gambar 4. 9 Postingan Kurang Pantas.....	45
Gambar 4. 10 Blocked Page.....	45
Gambar 4. 11 Under Construction	46
Gambar 4. 12 Informasi Tidak Terbaru	46
Gambar 4. 13 Aplikasi Intranet.....	47
Gambar 4. 14 Demografi Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4. 15 Demografi Usia	48
Gambar 4. 16 Demografi Asal Responden	49
Gambar 4. 17 Import Data Excel	50
Gambar 4. 18 Data View SPSS.....	51
Gambar 4. 19 Mentotalkan Data SPSS	52
Gambar 4. 20 Uji Validitas SPSS	52
Gambar 4. 21 Pemilihan Data untuk Uji Reliabilitas.....	55
Gambar 4. 22 Pentotalan Tiap Indikator Dimensi	56
Gambar 4. 23 Dataset Baru SPSS	60
Gambar 4. 24 Pemasukan Axis X dan Axis Y	61
Gambar 4. 25 Output Awal Scatter/Dot Graph SPSS	61
Gambar 4. 26 Hasil Analisis Kuadran IPA	62
Gambar 4. 27 Tahap 1 Uji Sample Paired t-Test	66

Gambar 4. 28 Tahap 2 Uji Sample Paired t-Test	67
Gambar 4. 29 Tahap 3 Uji Sample Paired t-Test	67
Gambar 4. 30 Rekomendasi Home Page.....	80
Gambar 4. 31 Rekomendasi Navigation Bar 1.....	81
Gambar 4. 32 Rekomendasi Navigation Bar 2.....	81
Gambar 4. 33 Rekomendasi Navigation Bar 3.....	82
Gambar 4. 34 Rekomendasi Navigation Bar 4.....	82
Gambar 4. 35 Rekomendasi Navigation Bar 5.....	82
Gambar 4. 36 Halaman Detail Sekolah.....	83
Gambar 4. 37 Contoh Halaman Informasi	84
Gambar 4. 38 Contoh Halaman Ekstrakurikuler	85
Gambar 4. 39 Penilaian Expert 1	89
Gambar 4. 40 Penilaian Expert 2	90
Gambar 4. 41 Penilaian Expert 3	91

DAFTAR RUMUS

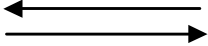
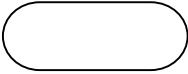


(2. 1)Rumus <i>Gap</i> Analysis.....	12
(2. 2)Rumus Cronbach Alpha	14
(2. 3)Rumus Slovin	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Studi Pendahuluan.....	98
Lampiran 2 Data Hasil Studi Pendahuluan.....	102
Lampiran 3 Data Hasil Studi Pendahuluan.....	103
Lampiran 4 Data Hasil Studi Pendahuluan.....	104
Lampiran 5 Data Hasil Studi Pendahuluan.....	105
Lampiran 6 Surat Permohonan Riset Mahasiswa.....	106
Lampiran 7 Surat Balasan Riset Penelitian.....	107
Lampiran 8 Populasi Penelitian.....	108
Lampiran 9 Kuesioner Google Form Penelitian.....	112
Lampiran 10 Data Penelitian.....	119
Lampiran 11 Data Penelitian.....	125
Lampiran 12 Data Penelitian.....	129
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas.....	133
Lampiran 14 Hasil Turnitin.....	146
Lampiran 15 Pengolahan Data.....	149
Lampiran 16 Buku Bimbingan.....	151
Lampiran 17 Lembar Pengesahan.....	153
Lampiran 18 File Kodingan Pemrograman.....	154

DAFTAR SIMBOL

Simbol *Flowchart*

No	Nama	Simbol	Penjelasan
1.	<i>Direction Flow Arrow</i>		Simbol ini menggambarkan tahapan alur dari diagram.
2.	<i>Terminator</i>		Simbol ini menggambarkan awal atau akhir dari sebuah <i>flowchart</i> .
3.	<i>Process</i>		Simbol ini menggambarkan proses atau tahapan yang terjadi.
4.	<i>Input / Output</i>		Simbol ini menggambarkan masuk atau keluarnya data.