



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK SMAN 1 TANGERANG SELATAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *FRAMEWORK*
WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

SKRIPSI

DITHA NADHIRA JASMINE

1910512030

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
2023**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK SMAN 1 TANGERANG SELATAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *FRAMEWORK*
WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

SKRIPSI

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

Ditha Nadhira Jasmine

1910512030

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
2023**

PERNYATAAN ORISINILITAS

PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Nama : Ditha Nadhira Jasmine

NIM : 1910512030

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : SI – Sistem Informasi

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

Jakarta, 31 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Ditha Nadhira Jasmine

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ditha Nadhira Jasmine
NIM : 1910512030
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-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik SMAN 1 Tangerang Selatan Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Framework Webqual 4.0 dan 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 : 31 Mei 2023

Yang Menyatakan,



(Ditha Nadhira Jasmine)


LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ditha Nadhira Jasmine
NIM : 1910512030
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik
SMAN 1 Tangerang Selatan Terhadap Kepuasan
Pengguna 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.


Rio Wirawan, S.Kom., M.M.S.I.


Penguji I


Tri Rahayu, S.Kom., MM.


Penguji II


Kraugusteeliana, M.Kom., MM.

Pembimbing


Dr. Ermatita, M.Kom.

Dekan


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

Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 4 Juli 2023



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
SMAN 1 TANGERANG SELATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

DITHA NADHIRA JASMINE

ABSTRAK

Perkembangan teknologi sangat cepat dan pesat, dimana penggunaan *website* berkembang pula dikalangan instansi pendidikan didukung dengan adanya pandemi Covid-19. SMAN 1 Tangerang Selatan menggunakan *website* dalam menjalankan kegiatan belajar dan mengajarnya. Evaluasi terhadap *website* SIAKAD yang digunakan ini perlu dilakukan guna mengetahui permasalahan untuk meningkatkan kualitas *website*. Webqual 4.0 yang memiliki 3 dimensi yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) menjadi metode untuk menilai kualitas layanan *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan. Peneliti melakukan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, dimana responden ditentukan menggunakan teknik *proportional stratified random sampling*. Dari data yang ada berdasarkan penilaian aktual dan harapan pengguna, peneliti mencari *gap analysis*, nilai *webqual index* (WQI), dan nilai *Importance Performance Analysis* (IPA)nya. Hasil dari penelitian ini berupa nilai kualitas *website* sebesar 0,80 atau sangat baik secara keseluruhan serta indikator pada kuadran I yaitu US_1, US_3, US_5, US_8, SQ_2, SQ_6, dan SQ_7 yang menjadi fokus perbaikan dengan menyertakan rekomendasi *user interface*.

Kata kunci: Kualitas *Website*, Sistem Informasi Akademik, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
SMAN 1 TANGERANG SELATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

DITHA NADHIRA JASMINE

ABSTRACT

The development of technology is very fast and rapid, where the use of websites is also growing among educational institutions supported by the Covid-19 pandemic. SMAN 1 South Tangerang uses the website in carrying out its learning and teaching activities. Evaluation of the SIAKAD website used needs to be done to find out the problems to improve the quality of the website. Webqual 4.0 which has 3 dimensions, namely usability, information quality, and service interaction quality is a method to assess the service quality of the SKMS SMAN 1 South Tangerang website. Researchers conduct a type of quantitative research using research instruments in the form of questionnaires, where respondents are determined using proportional stratified random sampling techniques. From the existing data based on actual assessments and user expectations, researchers look for gap analysis, webqual index (WQI) values, and Importance Performance Analysis (IPA) values. The results of this study are in the form of website quality scores of 0.80 or very good overall and indicators in quadrant I, namely US_1, US_3, US_5, US_8, SQ_2, SQ_6, and SQ_7 which are the focus of improvement by including user interface recommendations.

Keywords: *Website Quality, Academic Information System, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik SMAN 1 Tangerang Selatan Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *Framework* Webqual 4.0 dan IPA dengan baik. Tugas akhir ini disusun guna melengkapi syarat kelulusan.

Tugas akhir ini disusun atas bantuan dan dukungan banyak pihak, untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer UPN Veteran Jakarta.
2. Ibu Helena Nurramadhan Irnanda, S.Pd. M.Kom selaku ketua program studi sarjana sistem informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN Veteran Jakarta.
3. Ibu Kraugusteeliana, S.Kom., MM. selaku dosen pembimbing saya.
4. SMAN 1 Tangerang Selatan, selaku tempat saya melakukan penelitian.
5. Orangtua saya yang telah memberi dukungan baik moral dan materil.
6. Serta seluruh pihak yang ikut membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa masih ada kekurangan dari tugas akhir ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan sangat berarti bagi peneliti. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca yang membutuhkan.

Tangerang Selatan, Februari 2023

Ditha Nadhira Jasmine

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Luaran Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Analisis	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kualitas <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.

2.3	Website	Error! Bookmark not defined.
2.4	Sistem Informasi Akademik.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kepuasan Pengguna.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Webqual 4.0	Error! Bookmark not defined.
2.7	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
2.8	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.9	<i>Webqual Index</i>	Error! Bookmark not defined.
2.10	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.11	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
2.12	Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
2.13	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.14	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.15	Statistical Product and Service Solution (SPSS)	Error! Bookmark not defined.
2.16	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Tahap Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.3	Penentuan Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.4	Penentuan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.1.5	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.1.6	Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.7	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.8	Rekomendasi User Interface	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.4	Alat Bantu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Website SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembentukan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Analisis Demografi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Analisis Nilai Kesenjangan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Analisis Nilai Webqual Index	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.5	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4	Korelasi Hasil <i>Webqual Index</i> dan Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5	Rekomendasi Perbaikan Layanan <i>Website</i> SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Rekomendasi Tampilan <i>User Interface</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Table 2. 3 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Table 3. 1 Pernyataan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Table 3. 2 Jumlah Sampel Tiap Kelompok	Error! Bookmark not defined.
Table 3. 3 Jadwal Kegiatan.....	Error! Bookmark not defined.
Table 4. 1 Kode Indikator Variabel Pernyataan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Table 4. 2 Uji Validitas Penilaian Aktual.....	Error! Bookmark not defined.
Table 4. 3 Uji Validitas Penilaian Harapan	Error! Bookmark not defined.
Table 4. 4 Uji Reliabilitas Penilaian Aktual	Error! Bookmark not defined.
Table 4. 5 Uji Reliabilitas Penilaian Harapan.....	Error! Bookmark not defined.
Table 4. 6 Hasil Analisis Nilai Kesenjangan	Error! Bookmark not defined.
Table 4. 7 Hasil Analisis Webqual Index	Error! Bookmark not defined.
Table 4. 8 Hasil Analisis Importance Performance Analysis ..	Error! Bookmark not defined.
Table 4. 9 Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Table 4. 10 Korelasi Hasil Analisis WQI dan IPA	Error! Bookmark not defined.
Table 4. 11 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Indikator Variabel Webqual 4.0.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Interpretasi Penilaian Kualitas *Website***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3 Kuadran Importance Performance Analysis (Sumber: Martilla & James, 1977)
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Tahap Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 User Interface Website SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan .. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Hasil Analisis Demografi Jenis Kelamin Pengguna.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Hasil Analisis Demografi Usia Pengguna**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Hasil Analisis Demografi Jurusan Pengguna.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Hasil Analisis Demografi Angkatan Pengguna ..**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Kuadran Hasil Importance Performance Analysis**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 Tampilan Navigasi Menu Kelas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 Tampilan Navigasi Menu Kolaborasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 Tampilan Navigasi Menu My Activity.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 Tampilan Menu Kontak.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 11 Tampilan Menu Pesan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 12 Tampilan Menu Notifikasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 13 Tampilan Halaman Beranda**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR RUMUS

2.1 Rumus <i>Gap Analysis</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 Rumus <i>Maximum Score</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3 Rumus <i>Weighted Score</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 Rumus <i>Webqual Index</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5 Rumus Menentukan Jumlah Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.6 Rumus Menentukan Sampel Tiap Angkatan	Error! Bookmark not defined.
2.7 Rumus Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Pengajuan Izin Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. Wawancara dengan *user 1* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3. Wawancara dengan *user 2* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4. Instrumen Penelitian (Kuesioner).....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6. Hasil Pengisian Kuesioner Aktual Dimensi *Usability*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7. Hasil Pengisian Kuesioner Harapan Dimensi *Usability***Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8. Hasil Pengisian Kuesioner Aktual Dimensi *Information Quality***Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9. Hasil Pengisian Kuesioner Harapan Dimensi *Information Quality*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10. Hasil Pengisian Kuesioner Aktual Dimensi *Service Interaction Quality* ..**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11. Hasil Pengisian Kuesioner Harapan Dimensi *Service Interaction Quality***Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 12. Hasil Pengujian Turnitin**Error! Bookmark not defined.**