



**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PENDAFTARAN CAMARU UPNVJ
JALUR SELEKSI MANDIRI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

**ANNISA SHABIRAH
1910512038**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**



**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PENDAFTARAN CAMARU UPNVJ
JALUR SELEKSI MANDIRI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

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

ANNISA SHABIRAH

1910512038

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINILITAS

PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Nama : Annisa Shabirah

NIM : 1910512038

Tanggal : 6 Juni 2023

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

Jakarta, 6 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Annisa Shabirah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Annisa Shabirah
NIM : 1910512038
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 Website Pendaftaran CAMARU UPNVJ Jalur Seleksi Mandiri 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 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Annisa Shabirah)

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Annisa Shabirah
NIM : 1910512038
Program Studi : SI Sistem Informasi
Judul : Analisis Kualitas *Website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ
Jalur Seleksi Mandiri Menggunakan Metode Webqual 4.0
dan *Importance Performance Analysis* (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.

Anita Muliawati, S.Kom., M.TI.

Penguji I

Ati Zaidiah, S.Kom., M.TI.

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 : 7 Juli 2023



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Website Pendaftaran CAMARU UPNVJ Jalur Seleksi Mandiri Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)**” dengan baik. Skripsi 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, M.Kom., MM. selaku dosen pembimbing saya.
4. UPT TIK UPN Veteran Jakarta, 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.

Jakarta, Mei 2023

Penulis

ABSTRAK

Website Pendaftaran CAMARU UPNVJ merupakan sistem informasi yang digunakan sebagai sarana penyebaran informasi terkait tahapan dan pendaftaran mahasiswa baru Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang masuk melalui jalur seleksi mandiri UPNVJ. Pentingnya keberadaan *website* ini sebagai sistem yang bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran dan juga penyebaran informasi mengharuskan *website* ini untuk dapat menyajikan informasi yang akurat dan berkualitas. Maka dari itu perlu dilakukan evaluasi terhadap *website* Pendaftaran CAMARU guna mengetahui permasalahan dan meningkatkan kualitas *website*. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas *website* Pendaftaran CAMARU serta menentukan indikator yang menjadi fokus perhatian untuk diperbaiki. Hasil dari penelitian ini didapati bahwa nilai rata-rata *webqual index* sebesar 0.74 yang berarti tingkat kualitas layanan pada *website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ dinilai baik menurut pengguna. Namun, hasil GAP analysis pada dimensi *Service interaction quality* dan *Usability* masih bernilai negatif dan cukup tinggi yaitu sebesar -0,48 dan 0,39. Kemudian, terdapat 6 atribut pada kuadran I berdasarkan *importance performance analysis* yang dianggap penting dan menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

Kata Kunci: *Webqual 4.0, Gap Analysis, Webqual index, Importance performance analysis, Pendaftaran CAMARU*

ABSTRACT

The UPNVJ CAMARU Registration Website is an information system used as a means of disseminating information related to the stages and registration of new students of the Jakarta Veteran National Development University who enter through the UPNVJ independent selection route. The importance of the existence of this website as a system that aims to facilitate the registration process and also the dissemination of information requires this website to be able to present accurate and quality information. Therefore, it is necessary to evaluate the CAMARU Registration website to find out problems and improve website quality. The purpose of this study is to analyze the quality of the CAMARU Registration website and determine the indicators that are the focus of attention to be improved. The results of this study found that the average webqual index value was 0.74 which means that the level of service quality on the UPNVJ CAMARU Registration website is considered good according to users. However, the results of GAP analysis on the dimensions of Service interaction quality and Usability are still negative and quite high, namely -0.48 and 0.39. Then, there are 6 attributes in quadrant I based on importance performance analysis which are considered important and become a priority for improvement.

Keywords: *Webqual 4.0, Gap Analysis, Webqual index, Importance performance analysis, CAMARU Registration*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SIMBOL	xiv
DAFTAR PERSAMAAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Luaran Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Analisis	6
2.2. Kualitas <i>Website</i>	6
2.3. Kepuasan Pengguna	7
2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	7
2.5. Populasi dan Sampel	8
2.5.1. Populasi	8
2.5.2. Sampel	8
2.5.3. Rumus Slovin.....	9
2.6. Pengujian Instrumen.....	9
2.6.1 Uji Validitas	10

2.6.2	Uji Reabilitas	10
2.7.	<i>Paired Sample T-test</i>	11
2.8.	<i>Webqual 4.0</i>	11
2.9.	<i>Analisis Webqual index (WQI)</i>	13
2.10.	<i>GAP Analysis</i>	14
2.11.	<i>Importance performance analysis (IPA)</i>	15
2.12.	<i>Penelitian Terdahulu</i>	16
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1.	Tahapan Penelitian	27
3.2.	Uraian Penelitian	27
3.2.1.	Identifikasi Masalah	27
3.2.2.	Studi Literatur	29
3.2.3.	Penentuan Hipotesis	29
3.2.4.	Penentuan Metode Penelitian	30
3.2.5.	Pengumpulan Data	30
3.2.5.	Pengolahan Data	34
3.2.6.	Analisis Data	35
3.2.7.	Rekomendasi <i>User Interface</i>	35
3.3.	Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.4.	Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.5.	Alat yang digunakan	36
3.6.	Jadwal Kegiatan	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1.	Gambaran Umum <i>Website</i> Pendaftaran CAMARU UPNVJ	38
4.1.1.	Struktur Organisasi UPT TIK	38
4.1.2.	<i>Website</i> Pendaftaran CAMARU UPNVJ	38
4.2.	Hasil Pengumpulan Data Berdasarkan Kuesioner	39
4.3.	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Pernyataan	40
4.3.1.	Uji Validitas	40
4.3.2.	Uji Reabilitas	43
4.3.3.	Uji Paired T-test	43
4.4.	Hasil Analisis	44
4.4.1.	Hasil Analisis Demografi	44

4.4.2.	Hasil Analisis Nilai <i>Webqual index</i>	45
4.4.3.	Hasil Analisis Nilai Kesenjangan.....	50
4.4.4.	Analisis <i>Importance performance analysis (IPA)</i>	55
4.5.	Korelasi Hasil GAP Analysis dan Hasil <i>Importance performance analysis</i>	59
4.6.	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan <i>Website</i> Pendaftaran CAMARU UPNVJ.....	61
4.7.	Rekomendasi <i>User Interface</i>	64
4.8.	Hasil Validasi oleh <i>Expert</i>	77
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		85
LAMPIRAN.....		86





DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kuadran <i>Importance performance analysis</i>	15
Gambar 3.1. Tahap Penelitian.....	27
Gambar 3.2. Halaman Utama <i>Website</i> Pendaftaran CAMARU UPNVJ.....	29
Gambar 4. 1 User Interface <i>website</i> Pendaftaran CAMARU UPNVJ.....	39
Gambar 4.2 Hasil Analisis Demografi Jenis Kelamin Pengguna <i>Website</i>	45
Gambar 4.3 Hasil Analisis Demografi Fakultas Pengguna <i>Website</i>	45
Gambar 4.4 Hasil Kuadran <i>Importance performance analysis</i>	55
Gambar 4. 5 Tampilan <i>homepage</i> sebelum dilakukan perbaikan	65
Gambar 4. 6 Rekomendasi perbaikan pada tampilan <i>homepage</i>	66
Gambar 4. 7 Tampilan halaman pemilihan jalur seleksi sebelum dilakukan perbaikan	67
Gambar 4. 8 Rekomendasi Perbaikan pada halaman pemilihan jalur seleksi.....	68
Gambar 4. 9 Tampilan halaman tahapan pendaftaran sebelum dilakukan perbaikan	69
Gambar 4. 10 Rekomendasi perbaikan pada halaman tahapan pendaftaran	69
Gambar 4. 11 Tampilan halaman <i>dashboard</i> sebelum dilakukan perbaikan	70
Gambar 4. 12 Rekomendasi perbaikan pada halaman <i>dashboard</i>	71
Gambar 4. 13 Rekomendasi perbaikan pada halaman tahap pendaftaran.....	72
Gambar 4. 14 Rekomendasi perbaikan <i>homepage</i>	73
Gambar 4. 15 Rekomendasi perbaikan <i>dashboard</i>	74
Gambar 4. 16 Rekomendasi perbaikan <i>homepage</i>	75
Gambar 4. 17 Bagian <i>footer</i> sebelum dilakukan perbaikan	76
Gambar 4. 18 Rekomendasi perbaikan <i>footer</i>	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Webqual 4.0.....	12
Tabel 2. 2 Interpretasi Penilaian Kualitas <i>Website</i> menurut Barnes dan Vidgen...	14
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1. Pernyataan Kuesioner	30
Tabel 3.2. Jadwal Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Total Responden Kuesioner	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji <i>Paired T-test</i>	43
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan nilai <i>Webqual index</i>	46
Tabel 4.6 Hasil Analisis Kesenjangan	51
Tabel 4.7 Indikator Variabel pada Kuadran I.....	56
Tabel 4.8 Indikator Variabel pada Kuadran II	57
Tabel 4.9 Indikator Variabel pada Kuadran III.....	58
Tabel 4.10 Indikator Variabel pada Kuadran IV.....	58
Tabel 4.11 Hasil Analisis Kuadran Terhadap Nilai GAP Analysis	59
Tabel 4. 12 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I.....	62

DAFTAR SIMBOL

No	Simbol	Nama	Penjelasan	Sumber
1		Terminal	Menyatakan permulaan atau akhir dari proses	(Putri, et al., 2022)
2		Process	Menyatakan suatu tindakan (proses) yang dilakukan	
3		Input/ Output	Menyatakan proses input atau output	
4		Flow	Menyatakan jalannya arus suatu proses	

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2. 1 Rumus Slovin.....	9
Persamaan 2. 2 Maximum Score.....	13
Persamaan 2. 3 Weighted Score.....	13
Persamaan 2. 4 Webqual Index.....	14
Persamaan 2. 5 Gap Analysis.....	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Riset	86
Lampiran 2. Wawancara pengguna <i>website</i> Pendaftaran CAMARU UPNVJ.....	87
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Pra-Penelitian.....	91
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian Berdasarkan Metode <i>Webqual 4.0</i>	103
Lampiran 5. Data Responden.....	117
Lampiran 6. Lampiran Hasil Kuesioner.....	125
Lampiran 7. Uji Validitas dan Reabilitas	173
Lampiran 8. Uji Paired T-test.....	175
Lampiran 9. Validasi Hasil Redesign Kepada UPT TIK UPNVJ.....	175
Lampiran 10. Form Feedback dan Validasi Hasil Redesign oleh <i>Expert</i>	176
Lampiran 11. Hasil Turnitin.....	177