



**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* MENLO PARK SCHOOL
BERDASARKAN *FRAMEWORK* WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**IMAM ABDUL KARIM SULAIMAN
NIM. 1910512104**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN "VETERAN" JAKARTA
TAHUN 2023**



**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* MENLO PARK SCHOOL
BERDASARKAN *FRAMEWORK* WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**IMAM ABDUL KARIM SULAIMAN
NIM. 1910512104**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN "VETERAN" JAKARTA
TAHUN 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imam Abdul Karim Sulaiman

NIM. : 1910512104

Program Studi : Sistem Informasi Program Sarjana

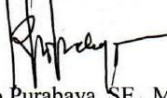
Judul Skripsi/TA. : PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* MENLO
PARK SCHOOL BERDASARKAN *FRAMEWORK*
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS

Dinyatakan telah memenuhi syarat dan menyetujui untuk mengikuti ujian sidang skripsi

Jakarta, 6 Juni 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,



Rudhy Ho Purabaya, SE., MMSI.

Dosen Pembimbing II,



Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., M.M.S.I.

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



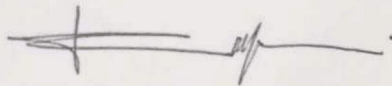
Helena Nurramdhani Irmada, S. Pd., M. Kom.

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut:

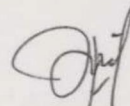
Nama : Imam Abdul Karim Sulaiman
NIM : 1910512104
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENLO PARK SCHOOL BERDASARKAN FRAMEWORK WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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.



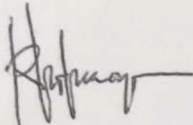
Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., M.M.

Penguji I



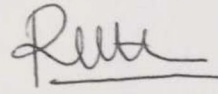
Artika Arista, S.Kom., MMSI.

Penguji II



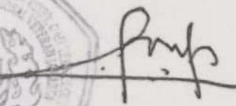
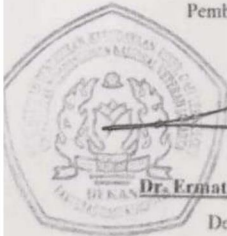
Rudhy Ho Purabaya, SE., MMSI.

Pembimbing I



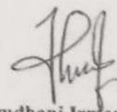
Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., M.M.S.I.

Pembimbing II



Dr. Ermatita, M.Kom.

Dekan



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

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Persetujuan : 24 Juli 2023



PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Imam Abdul Karim Sulaiman

NIM : 1910512104

Tanggal : 24 Juli 2023

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

Jakarta, 24 Juli 2023

Yang Menyatakan,


9E481AKX549655426
(Imam Abdul Karim Sulaiman)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Imam Abdul Karim Sulaiman
NIM : 1910512104
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : S1 - Sistem Informasi

Memberikan persetujuan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* MENLO PARK SCHOOL
BERDASARKAN *FRAMEWORK* WEBQUAL 4.0 DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Beserta perangkat lain (apabila diperlukan). Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini memberikan hak Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dalam menyimpan, mengalih media, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 24 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Imam Abdul Karim Sulaiman)

ABSTRAK

Di masa pandemi COVID-19, teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap proses pembelajaran di semua lini pendidikan termasuk SMP/SMA Menlo Park School. Saat ini Menlo Park School sudah memiliki *website* yang digunakan oleh siswa/masyarakat dalam mencari berbagai informasi terkait Menlo Park School, namun *website* yang digunakan masih memiliki berbagai kekurangan terutama terkait dengan dimensi informasi yang menurut data pra penelitian, 76% responden merasa bahwa dimensi ini masih harus ditingkatkan lagi, dan 92% responden setuju bahwa diperlukan redesain *website* Menlo Park School, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengukur kualitas *website* menggunakan *framework* Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah dilakukan pengumpulan data terhadap 147 responden diperoleh nilai 0,70 sebagai nilai indeks webqual. Dari sini juga ditemukan 9 indikator yang nilai indeks webqualnya dibawah 0,70 diantaranya UQ_2, UQ_4, IQ_1, IQ_2, IQ_5, IQ_7, SQ_5, dan SQ_7, indikator ini akan menjadi dasar dari bagian *website* yang akan di redesain. Untuk membantu manajemen MPS dalam memprioritaskan pengembangan/ peningkatan *website* MPS, peneliti menggunakan penilaian IPA, dan diperoleh 6 indikator yang akan menjadi prioritas utama dalam perbaikan/ peningkatan kualitas *website* menloparkschool.com, yaitu SQ_7, IQ_5, UQ_2, IQ_1, IQ_7, UQ_4. Peneliti berharap rekomendasi yang telah diberikan kepada menloparkschool.com dapat ditindaklanjuti guna meningkatkan nilai indeks webqual dan kepuasan pelanggan (*user*) dalam mencari informasi di menloparkschool.com

Kata Kunci: Webqual 4.0, IPA, Menlo Park School, Evaluasi, dan *Website*.

ABSTRACT

During the COVID-19 pandemic, information and communication technology had an influence on the learning process in all lines of education including Menlo Park School Middle/High School. Currently Menlo Park School already has a website that is used by students/community in searching for various information related to Menlo Park School, but the website used still has various deficiencies, especially related to the information dimension which, according to pre-research data, 76% of respondents feel that this website information quality should be improved, and 92% of the respondents agreed that a redesign was needed for the the website, therefore, the authors are interested in measuring the quality of the menlo park school website using the Webqual 4.0 framework and Importance Performance Analysis (IPA). After collecting data on 147 respondents, a value of 0.70 was obtained as the webqual index value. The researcher also found 9 indicators whose webqual index value was below 0.70 including UQ_2, UQ_4, IQ_1, IQ_2, IQ_5, IQ_7, SQ_5, and SQ_7, these 9 indicators will be the basis the part of the website that will be redesigned. To assist MPS management in making priorites to the development/improvement of the MPS website, researchers used an importance performance analysis assessment, and obtained 6 (six) indicators that would be top priorities in improving the quality of the menloparkschool.com website, namely SQ_7, IQ_5, UQ_2, IQ_1, IQ_7, UQ_4. Researchers hope that the recommendations that have been given to menloparkschool.com can be followed up in order to increase the customer satisfaction in finding information on menloparkschool.com

Keyword: Webqual 4.0, IPA, Menlo Park School, Evaluation, and Website.

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan proposal tugas akhir tepat pada waktunya yang berjudul **“PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENLO PARK SCHOOL BERDASARKAN FRAMEWORK WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS”**

Tidak lupa ucapan terima kasih peneliti sampaikan atas dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan proposal ini. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT.
2. Umi, Fathin dan balqis serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral dan materi.
3. Dr. Ermatita, M.Kom selaku dekan fakultas ilmu komputer.
4. Ibu Helena Nurramadhan Irmanda, S.Pd., M.Kom selaku ketua program studi sarjana sistem informasi.
5. Bapak Rudhy Ho Purabaya, SE., MMSI. selaku dosen pembimbing dan dosen yang memotivasi saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. SMP/ SMA Menlo Park School selaku pihak dan tempat penelitian.
7. Annisha, Asto, Dicky, Fahri, dan teman-teman hebat lainnya yang selalu memberikan dukungan moral dan motivasi.

Dalam penelitian ini, peneliti sadar bahwa masih banyak kekurangan dari proposal tugas akhir ini, baik dari materi, maupun tata cara penulisan, mengingat peneliti masih kurang dalam pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat berarti bagi peneliti dan penelitian ini

Tertanda,



Imam Abdul Karim Sulaiman

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Literatur	5
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Website	12
2.2.2 Kualitas Website	13
2.2.3 Evaluasi	14
2.2.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	14
2.2.5 Populasi dan Sampel	15
2.2.6 Skala Likert	15
2.2.7 Uji Validitas	16
2.2.8 Uji Reliabilitas.....	18
2.2.9 <i>Statistical Product and Service Solution</i> 26.....	19
2.2.10 Webqual 4.0	19
2.2.11 <i>Webqual Index</i>	21
2.2.12 Redesain	23
2.2.13 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	23
2.2.14 <i>Purposive Sampling</i>	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Diagram Alir Penelitian.....	27
3.1.1 Identifikasi Masalah & Analisis kebutuhan.....	28
3.1.2 Studi Pustaka & Pengumpulan Data Terdahulu	29

3.1.3	Penentuan Metode Penelitian	30
3.1.4	Pengumpulan Data	30
3.1.5	Pengolahan Data.....	33
3.1.6	Analisis Data	33
3.1.7	Penyusunan Hasil dan Rekomendasi	34
3.2	Objek Penelitian	34
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.4	Instrumen Penelitian.....	35
3.5	Alat Bantu Penelitian.....	35
3.5.1	Perangkat Keras.....	35
3.5.2	Perangkat Lunak.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Deskripsi <i>Website</i> menloparkschool.com.....	37
4.2	Pengumpulan Data.....	39
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Aktual	43
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harapan	51
4.3	Analisis Demografi.....	58
4.3.1	Analisis Status Responden	59
4.3.2	Analisis Domisili.....	60
4.4	Analisis Nilai Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	60
4.5	Analisis <i>Webqual Index</i>	63
4.6	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	67
4.7	Pembahasan <i>Importance Performance Analysis</i>	69
4.8	Rekomendasi	71
4.9	Rekomendasi Redesain <i>Website</i> menloparkschool.com	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	Simpulan.....	81
5.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN		87

DAFTAR TABEL

2. 1 Penelitian yang membahas webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis ..5	
2. 2 Penelitian yang membahas Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis .6	
2. 3 Skala Likert dan keterangan setiap skor menurut Sugiyono (2015)..... 16	
2. 4 Dimensi dan Indikator Webqual 4.0 oleh Richard Vidgen & Barnes dalam Kurniawan (2018)..... 19	
2. 5 Interpretasi penilaian kualitas website menurut Barnes & Vidgen pada Muthmainnah (2016) 23	
3. 1 Rancangan Indikator Setiap Variable 31	
3. 2 Skala Likert dan keterangan setiap skor..... 35	
4. 1 Kode indikator variabel pernyataan kuesioner..... 39	
4. 2 hasil uji validitas penilaian aktual dimensi UQ (Usability Quality) 44	
4. 3 hasil uji reliabilitas penilaian aktual dimensi UQ (Usability Quality) 46	
4. 4 hasil uji validitas penilaian aktual dimensi IQ (Information Quality)..... 46	
4. 5 hasil uji reliabilitas penilaian aktual dimensi IQ (Information Quality) 48	
4. 6 hasil uji validitas penilaian aktual dimensi SQ (Service Interaction Quality)..... 48	
4. 7 hasil uji reliabilitas penilaian aktual dimensi SQ (Service Interaction Quality) ..51	
4. 8 hasil uji validitas penilaian harapan dimensi UQ (Usability Quality)..... 51	
4. 9 hasil uji reliabilitas penilaian harapan dimensi UQ (Usability Quality) 53	
4. 10 hasil uji validitas penilaian harapan dimensi IQ (Information Quality)..... 54	
4. 11 hasil uji reliabilitas penilaian harapan dimensi IQ (Information Quality) 56	
4. 12 hasil uji validitas penilaian harapan dimensi SQ (Service Interaction Quality). 56	
4. 13 hasil uji reliabilitas penilaian harapan dimensi SQ (Service Interaction Quality) 58	
4. 14 Hasil Analisis Nilai Kesenjangan 61	
4. 15 Analisis Webqual Index 64	
4. 16 Tabel Korelasi WQI dan IPA 69	
4. 17 Perbandingan Heading lama dan baru dari website menloparkschool.com 75	
4. 18 Perbandingan Heading lama dan baru dari website menloparkschool.com 76	
4. 19 Perbandingan banyaknya menu dan halaman baru, untuk setiap informasi yang berbeda..... 77	
4. 20 Perbandingan informasi yang ada pada page academic yang lama dengan yang baru 78	
4. 21 Penggunaan Grafik dan Ikon untuk memberikan informasi singkat tentang alur pendaftaran 79	
4. 22 Pengadaan ikon khusus untuk memberkan umpan-balik berupa masukan, saran maupun penilaian kepada website menlo park school 80	

DAFTAR GAMBAR

1. 1 Hasil Survei Pra-penelitian terkait perlu atau tidaknya redesain website menlo park school.....	2
2. 1 Tabel Distribusi r dengan berbagai tingkat signifikansi.....	17
2. 2 Tabel Distribusi r dengan berbagai tingkat signifikansi.....	18
2. 3 Kuadran IPA menurut Martilla dalam Rahmaini (2018)	24
3. 1 Diagram Alir Penelitian (sumber: Dok. peneliti).....	27
3. 2 Hasil dari Survei Pra-penelitian tentang kualitas informasi <i>Website</i> Menlo Park School (sumber: Dok. peneliti)	29
4. 1 User Interface Beranda Website Menlo Park School.....	37
4. 2 Tangkapan layar halaman About Us.....	38
4. 3 Tangkapan layar halaman Academic	38
4. 4 Tangkapan layar halaman news & articles.....	39
4. 5 hasil analisis demografi status responden user website menloparkschool.com ...	59
4. 6 hasil analisis demografi domisili tempat tinggal responden user website menloparkschool.com.....	60
4. 7 hasil analisis importance performance analysis kualitas layanan website menloparkschool.com.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

1 Tangkapan Layar keluhan User Website Menlo Park School tentang kualitas informasi.....	87
2 Tangkapan Layar keluhan User Website Menlo Park School terkait rancunya informasi pada website	87
3 Dokumentasi hasil diskusi dan observasi website menloparkschool.com bersama manajemen MPS	88
4 Form Pengambilan Data Pra-Penelitian.....	88
5 Pertanyaan Awal Form Pra-penelitian	89
6 Beberapa Pertanyaan Lanjutan Pada Form Pra-Penelitian.....	89
7 Hasil dari pertanyaan apakah website menlo park school sudah User Friendly	90
8 Hasil dari pertanyaan terkait kepuasan dengan tampilan website menlo park school	90
9 Hasil dari pertanyaan apakah website menlo park school sudah informatif	91
10 Hasil dari pertanyaan apakah anda nyaman saat membuka website menlo park school.....	91
11 Hasil dari pertanyaan apakah Anda dapat memahami dengan jelas segala informasi yang tersedia di website.....	91
12 Cuplikan dari formulir yang digunakan untuk mengumpulkan data evaluasi website menloparkschool.com	92
13 Bagian awal dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com	92
14 Bagian kedua dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan aktual nomor 1-3.....	93
15 Bagian kedua dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan aktual nomor 4-6.....	94
16 Bagian kedua dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan aktual nomor 7-9.....	94
17 Bagian kedua dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan aktual nomor 10-12.....	94
18 Bagian kedua dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan aktual nomor 13-15.....	95
19 Bagian kedua dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan aktual nomor 16-18.....	95
20 Bagian kedua dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan aktual nomor 19-21.....	96
21 Bagian kedua nomor 22 dan bagian ketiga untuk variabel pernyataan harapan nomor 1	96
22 Bagian ketiga dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan harapan nomor 2-4.....	97
23 Bagian ketiga dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan harapan nomor 5-7.....	97
24 Bagian ketiga dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan harapan nomor 8-10.....	98

25 Bagian ketiga dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan harapan nomor 11-13.....	98
26 Bagian ketiga dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan harapan nomor 14-16.....	99
27 Bagian ketiga dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan harapan nomor 17-19.....	99
28 Bagian ketiga dari formulir kuesioner untuk evaluasi menloparkschool.com yang berisi variabel pernyataan harapan nomor 20-22.....	100
29 Buku Bimbingan atas nama Imam Abdul Karim Sulaiman	100
30 Data 147 Responden untuk indikator UQ_1A, UQ_2A, UQ_3A, dan UQ_4A...	105
31 Data 147 Responden untuk indikator UQ_5A, UQ_6A, UQ_7A, dan UQ_8A, IQ_1A, IQ_2A, IQ_3A	109
32 Data 147 Responden untuk indikator IQ_4A, IQ_5A, IQ_6A, dan IQ_7A, SQ_1A, SQ_2A	114
33 Data 147 Responden untuk indikator SQ_3A, SQ_4A, SQ_5A, dan SQ_6A, SQ_7A	118
34 Data 147 Responden untuk indikator UQ_1H, UQ_2H, UQ_3H UQ_4H, UQ_5H, dan UQ_6H.....	123
35 Data 147 Responden untuk indikator UQ_7H, UQ_8H, IQ_1H, IQ_2H, IQ_3H, IQ_4H	127
36 Data 147 Responden untuk indikator IQ_5H, IQ_6H, IQ_7H, SQ_1H, SQ_2H.	131
37 Data 147 Responden untuk indikator SQ_3H, SQ_4H, SQ_5H, SQ_6H, SQ_7H	136
38 Hasil Pengolahan SPSS untuk UQ Aktual menggunakan Pearson Correlation untuk memvalidasi hasil responden.	136
39 Hasil Pengolahan SPSS untuk IQ Aktual menggunakan Pearson-Correlation untuk memvalidasi hasil responden.	137
40 Hasil Pengolahan SPSS untuk SQ Aktual menggunakan Pearson - Correlation untuk memvalidasi hasil responden.	138
41 Hasil Pengolahan SPSS untuk UQ Harapan menggunakan Pearson - Correlation untuk memvalidasi hasil responden.	139
42 Hasil Pengolahan SPSS untuk IQ Harapan menggunakan Pearson - Correlation untuk memvalidasi hasil responden.	140
43 Hasil Pengolahan SPSS untuk SQ Harapan menggunakan Pearson - Correlation untuk memvalidasi hasil responden.	141
44 Sosialisasi redesain website menloparkschool.com bersama manajemen menlo park school.....	141
45 Sosialisasi redesain website menlo park school terkait penambahan fitur feedback	142