

SKRIPSI



**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* SMPIT NURURRAHMAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SYIFA SALSABILA HASYA

1910512114

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JANUARI 2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Syifa Salsabila Hasya

NIM : 1910512114

Tanggal : 11 Desember 2024

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

Depok, 11 Desember 2024

Yang Menyatakan,



(Syifa Salsabila Hasya)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Syifa Salsabila Hasya
NIM : 1910512114
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 yang berjudul:

PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* SMPIT NURURRAHMAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA 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 Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 11 Desember 2024

Yang menyatakan,



Syifa Salsabila Hasya

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Tugas Akhir berikut:

Nama : Syifa Salsabila Hasya

NIM : 1910512114

Program Studi : S1 - Sistem Informasi

Judul : Pengukuran Kualitas *Website* SMPIT Nururrahman
Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode
Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*
(IPA).

Telah disetujui untuk diujikan oleh Tim Penguji pada ujian sidang Tugas Akhir sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Ati Zaidiah, S.Kom., MTI.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 2,



M. Bayu Winiseno, S.Kom., MM

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Sistem Informasi,



Anita Muliawati, S.Kom., MTI.

Ditetapkan : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 11 Desember 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengukuran Kualitas *Website* SMPIT Nururrahman Menggunakan
Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)
Nama : Syifa Salsabila Hasya
NIM : 1910512114

Disetujui oleh :

Penguji 1:

Rudhy Ho Purabaya, SE.,MMSI.

Penguji 2:

Sarika, S.Kom,M.Kom.

Pembimbing 1:

Ati Zaidiah, S.Kom., MTI.

Pembimbing 2:

M. Bayu Wibisono, S.Kom.,MM.



Diketahui oleh :

Koordinator Program Studi S1 Sistem Informasi:

Anita Muliawati, S.Kom., MTI

NIP. 197005212021212002

Dekan Fakultas Ilmu Komputer:

Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM

NIP. 197605082003121002



Tanggal Ujian Tugas Akhir :

10 Januari 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan sehingga Saya dapat mengerjakan skripsi tugas akhir sesuai dengan waktu yang diharapkan. Penulisan laporan skripsi ini Saya susun guna memenuhi salah satu syarat untuk skripsi dengan judul “Pengukuran Kualitas *Website* SMPIT Nururrahman Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

Dalam penyusunan skripsi tugas akhir ini tentu saja tidak terlepas dari dukungan dan doa dari berbagai pihak sehingga Saya dapat melewati hambatan dan kesulitan yang dialami. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini saya dengan tulus hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, ridho, dan karunia-Nya.
2. Kedua Orang Tua, Nenek, Adik serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun materil.
3. Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI. selaku Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi.
5. Ibu Ati Zaidiah, S.Kom., MTI. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak M. Bayu Wibisono, S.Kom.,MM. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Shaffa, Wulan, Vanka, Alvia, Elsa, Diandra, Nana, Mia, Alya, Zahra, dan Jaemin sebagai tempat bercerita dalam suka maupun duka.
7. Serta seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu namun tanpa mengurangi rasa hormat bagi peneliti.

Depok, 28 Juli 2024

Syifa Salsabila Hasya

ABSTRAK

Website internal SMPIT Nururrahman dengan alamat www.smpitnururrahman.sch.id yang sudah ada sejak tahun 2018 bertujuan untuk memberikan informasi kepada siswa, orang tua siswa, guru dan staf berupa profil sekolah, berita yang berkaitan dengan kegiatan sekolah, prestasi siswa, pengumuman, serta pendaftaran siswa baru yang dapat diakses secara publik baik oleh pihak internal atau masyarakat luas. Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas *website* SMPIT Nururrahman menggunakan metode WebQual 4.0 dengan 3 indikator antara lain kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Penentuan responden ditentukan dengan teknik *stratified random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 264 responden yang terdiri dari 89 siswa, 140 orang tua siswa, dan 35 guru serta staf. Hasil analisis kesenjangan dari ketiga indikator WebQual bernilai negatif maka dapat dikatakan bahwa kualitas kinerja masih belum sesuai dengan harapan dari pengguna.

Kata Kunci: Pengukuran Kualitas *Website*, SMPIT Nururrahman, Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA).

ABSTRACT

The internal website of SMPIT Nururrahman with the address www.smpitnururrahman.sch.id which has existed since 2018 aims to provide information to students, parents of students, teachers and staff in the form of school profiles, news related to school activities, student achievements, announcements, and new student registration which can be accessed publicly by both internal parties or the wider community. This study aims to measure the quality of the SMPIT Nururrahman website using the WebQual 4.0 method with 3 indicators including usability, information quality and service interaction quality. Determination of respondents is determined by stratified random sampling technique. The number of samples in this study were 264 respondents consisting of 89 students, 140 parents of students, and 35 teachers and staff. The results of the gap analysis of the three WebQual indicators are negative, so it can be said that the quality of performance is still not in accordance with the expectations of users.

Keywords: *Website Quality Measurement, SMPIT Nururrahman, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA).*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	8
1.1 Latar Belakang.....	8
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Luaran Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Pengukuran.....	12
2.2 Kualitas Website	12
2.3 Website.....	12
2.4 Kepuasan Pengguna.....	13
2.5 Webqual 4.0	13
2.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	16
2.7 Analisis Kesenjangan (GAP Analysis).....	18
2.8 Webqual Index (WQI)	18
2.9 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Tahapan Penelitian	28
3.2 Kegiatan Penelitian	29
3.3 Alat dan Bahan Penelitian.....	35
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.5 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Analisis Objek Penelitian	37
4.2 Tampilan Menu pada Website SMPIT Nururrahman.....	39

4.3	Hasil Uji Instrumen	49
4.4	Rekomendasi User Interface	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Simpulan	67
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	17
Gambar 2. Tahapan Penelitian	28
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	38
Gambar 4. Tampilan Menu Beranda.....	40
Gambar 5. Tampilan Menu Sambutan Kepala.....	41
Gambar 6. Tampilan Menu Visi dan Misi	42
Gambar 7. Tampilan Menu Sejarah	43
Gambar 8. Tampilan Menu Staf.....	44
Gambar 9. Tampilan Menu Tentang Kami.....	44
Gambar 10. Tampilan Menu Berita.....	45
Gambar 11. Tampilan Menu Artikel	45
Gambar 12. Tampilan Menu Prestasi	46
Gambar 13. Tampilan Menu Fasilitas	47
Gambar 14. Tampilan Menu Hubungi	48
Gambar 15. Diagram Jenis Kelamin	52
Gambar 16. Diagram Umur	53
Gambar 17. Diagram Posisi	53
Gambar 18. Kuadran IPA.....	60
Gambar 19. Rekomendasi Tampilan Menu Beranda	64
Gambar 20. Rekomendasi Tampilan Menu Staf.....	65
Gambar 21. Rekomendasi Tampilan Menu Media.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator dan Instrumen Webqual 4.0.....	15
Tabel 2. Interpretasi Penilaian Kualitas <i>Website</i>	19
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4. Jumlah Populasi Penelitian	30
Tabel 5. Indikator Pernyataan Penelitian	31
Tabel 6. Jadwal Kegiatan Penelitian	35
Tabel 7. Hasil Validitas Penilaian Aktual	49
Tabel 8. Hasil Validitas Penilaian Harapan	50
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Aktual	51
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Harapan	52
Tabel 11. Nilai Kesenjangan	54
Tabel 12. Analisis Webqual Index	56