



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* VOCASIA.ID TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

HAWNA ADISTY

NIM. 2110512008

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2025



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE VOCASIA.ID* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

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

HAWNA ADISTY

NIM. 2110512008

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Layanan *Website* Vocasid Terhadap Kepuasan
Pengguna Dengan Menggunakan Webqual 4.0
Nama : Hawna Adisty
NIM : 2110512008

Disetujui oleh :

Penguji 1:
Andhika Octa Indarso, S.Kom., MMSI.

Penguji 2:
Bambang Triwahyono, S.Kom., M.Si.

Pembimbing 1:
Ika Nurlaili Isnainiyah, S.Kom., M.Sc.

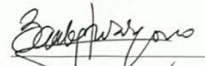
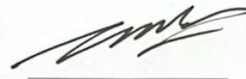
Pembimbing 2:
Sarika, S.Kom., M.Kom.

Diketahui oleh:

Koordinator Program Studi:
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:
19 Mei 2025




PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Hawna Adisty
NIM : 2110512008
Tanggal : 26 Mei 2025

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

Jakarta, 26 Mei 2025



Hawna Adisty

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Hawna Adisty

NIM : 2110512008

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : SI Sistem Informasi

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

Analisis Kualitas Layanan *Website* Vocasia.Id Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Webqual 4.0

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.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 26 Mei 2025

Yang Menyatakan



Hawna Adisty

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE VOCASIA.ID* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

ABSTRAK

Website Vocasia.id merupakan platform penyedia kursus online yang berperan dalam mendukung pembelajaran digital. Namun, untuk memastikan kepuasan pengguna, perlu dilakukan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan. Studi ini bertujuan menganalisis kualitas layanan Vocasia.id dan meningkatkan kepuasan pengguna dengan metode webqual 4.0. Metode studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna Vocasia.id. Analisis data dilakukan dengan memanfaatkan teknik statistik yang bertujuan mengukur tingkat signifikansi pengaruh kualitas layanan website terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini memperlihatkan bahwasanya meskipun dimensi penggunaan yang sederhana memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun masih diperlukan peningkatan kualitas informasi dan interaksi layanan. Simpulan dari riset ini ialah terdapat tiga indikator yaitu IQ_1, IQ_6, dan SQ_5 yang memerlukan perbaikan, karena ketiganya berada di kuadran satu. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan meliputi peningkatan fitur dukungan pelanggan yang lebih responsif, penyediaan informasi yang lebih jelas, serta perbaikan desain antarmuka untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata kunci: Webqual 4.0, kualitas layanan, kepuasan pengguna, Vocasia.id, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan.

ANALYSIS OF WEBSITE SERVICE QUALITY VOCASIA.ID ON USER SATISFACTION USING WEBQUAL 4.0

ABSTRACT

Vocasia.id is an online course platform that supports digital learning. However, to ensure user satisfaction, it is necessary to assess the quality of the services provided. The aim of this study is to analyze the quality of Vocasia.id services and improve user satisfaction using the webqual 4.0 method. This study employs a quantitative approach by administering questionnaires to Vocasia.id users. The data obtained is analyzed using statistical methods to determine how much influence the quality of website services has on user satisfaction. The results showed that although the simple usage dimension has a significant impact on user satisfaction, it is still necessary to improve the quality of information and service interaction. The study concludes that three indicators IQ_1, IQ_6, and SQ_5 require enhancements, as they are positioned in quadrant one. The proposed improvements include enhancing customer support responsiveness, providing clearer information, and refining the user interface design to improve the overall user experience.

Keywords: Webqual 4.0, service quality, user satisfaction, Vocasia.id, usability, information quality, service interaction quality.

KATA PENGANTAR

Ucapan terima kasih dan penghormatan yang mendalam saya haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, yang memungkinkan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir yang bertajuk “Analisis Kualitas Layanan *Website* Vocasia.id Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Webqual 4.0” ini sebagaimana mestinya. Adapun penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat akademik kelulusan. Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir penulis memperoleh dukungan dari banyak pihak sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer
2. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI., sebagai Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
3. Ibu Ika Nurlaili Isnainiyah, S.Kom., M.Sc., sebagai Dosen Pembimbing I atas bimbingan, saran serta arahan kepada penulis sehingga proposal tugas akhir bisa terselesaikan dengan baik
4. Ibu Sarika, S.Kom., M.Kom., sebagai Dosen Pembimbing II atas bimbingan, saran serta arahan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik
5. Kedua orang tua penulis, yang senantiasa mendukung penulis secara moral maupun materil. Penulis harap dapat menjadi anak yang dibanggakan.
6. Yayasan Adipurna Inovasi Asia, selaku tempat penelitian penulis.
7. Serta kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya tanpa mengurangi rasa hormat.

Disadari sepenuh hati, penulis sadar jika kekurangan akan tetap ada pada tugas akhir namun juga memiliki kelebihan dari segi materi maupun kemampuan penulisan. Oleh karena itu, penulis menunggu kritik dan masukannya yang dapat memotivasi.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I.....	1
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	4
1.6 Luaran Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 <i>Website</i>	6
2.1.2 <i>Kualitas Website</i>	6
2.1.3 <i>Pengukuran Kualitas Website</i>	7
2.1.4 <i>GAP Analysis</i>	8

2.1.5 Teknik Pengumpulan Data	8
2.1.6 Populasi dan Sampel	9
2.1.7 Webqual 4.0.....	10
2.1.8 <i>Webqual Index</i>	12
2.1.9 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	14
2.1.10 Rumus Slovin	16
2.1.11 Skala Likert	16
2.1.12 Uji Validitas	17
2.1.13 Uji Reliabilitas.....	18
2.1.14 SPSS (<i>Statistical Product and Service Solution</i>)	19
2.1.15 Javascript	20
2.2 Kajian Literatur	20
BAB III.....	25
METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Tahapan Penelitian	25
3.2 Uraian Tahapan Penelitian	26
3.2.1 Studi Literatur.....	26
3.2.2 Identifikasi Masalah	26
3.2.3 Penentuan Metode Penelitian	26
3.2.4 Pembentukan Hipotesis	27
3.2.5 Penentuan Populasi dan Sample	27
3.2.6 Penyusunan Kuesioner	28
3.2.7 Pengumpulan Data	32
3.2.8 Analisis Uji Kesenjangan	32
3.2.9 Analisis Webqual Index	32
3.2.10 Analisis IPA	32
3.2.11 Rekomendasi Perbaikan	33
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	33

3.4 Alat Bantu Penelitian	33
3.5 Jadwal Kegiatan	34
BAB IV	35
PEMBAHASAN	35
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan Vocasia	35
4.2 Hasil Pengumpulan Data	36
4.2.1 Uji Validitas	36
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	39
4.3 Analisis Data	40
4.3.1 Analisis Demografi Responden.....	40
4.3.1.1 Jenis Kelamin Pengguna <i>Website</i> Vocasia.Id.....	40
4.3.1.2 Usia Pengguna <i>Website</i> Vocasia.Id	41
4.3.2 Analisis Nilai Kesenjangan	41
4.3.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	43
4.3.4 Analisis <i>Webqual Index</i>	44
4.3.5 Analisis Pengujian Hipotesis.....	47
4.4 Hasil Korelasi Antara <i>Webqual Index</i> dan IPA.....	49
4.5 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan <i>Website</i> Vocasia.Id	50
4.6 Rekomendasi <i>User Interface</i> Vocasia.Id.....	53
4.6.1 Rekomendasi Kode Indikator IQ_1	53
4.6.2 Rekomendasi Kode Indikator IQ_6.....	54
4.6.3 Rekomendasi Kode Indikator SQ_5.....	59
4.7 Hasil <i>Frontend</i> Rekomendasi Perbaikan <i>Website</i> Vocasia.Id.....	60
4.7.1 Hasil <i>Frontend</i> Kode Indikator IQ_1	61
4.7.2 Hasil <i>Frontend</i> Kode Indikator IQ_6	62
4.7.3 Hasil <i>Frontend</i> Kode Indikator SQ_5	66
BAB V.....	69
KESIMPULAN DAN SARAN	69

5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kuadran IPA.....	15
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Vocasia.id.....	35
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Pengguna	40
Gambar 4. 3 Diagram Usia Pengguna.....	41
Gambar 4. 4 Hasil Diagram IPA	44
Gambar 4. 5 Tampilan Card Pada Home Page Sebelum Dilakukan Perbaikan.....	53
Gambar 4. 6 Tampilan Card Pada Home Page Setelah Dilakukan Perbaikan	54
Gambar 4. 7 Tampilan Detail Kursus Sebelum Dilakukan Perbaikan.....	55
Gambar 4. 8 Tampilan Detail Kursus Setelah Dilakukan Perbaikan	56
Gambar 4. 9 Tampilan Halaman Detail Instruktur	57
Gambar 4. 10 Tampilan Halaman Detail Perusahaan	58
Gambar 4. 11 Tampilan Home Page Sebelum Perbaikan	59
Gambar 4. 12 Tampilan Home Page Sesudah Perbaikan.....	60
Gambar 4. 13 Kode Indikator IQ_1	61
Gambar 4. 14 Hasil Frontend Kode Indikator IQ_1	61
Gambar 4. 15 Kode Instruktur Pada Halaman Detail Kursus	62
Gambar 4. 16 Kode Perusahaan Pada Halaman Detail Kursus.....	62
Gambar 4. 17 Kode Halaman Detail Instruktur	63
Gambar 4. 18 Kode Button Link Instruktur	63
Gambar 4. 19 Kode Halaman Detail Perusahaan.....	64
Gambar 4. 20 Kode Button Link Perusahaan.....	64
Gambar 4. 21 Hasil Frontend Detail Kursus.....	65
Gambar 4. 22 Hasil Frontend Halaman Detail Instruktur	65
Gambar 4. 23 Hasil Frontend Halaman Detail Perusahaan.....	66
Gambar 4. 24 Kode Frontend Home Page	66
Gambar 4. 25 Hasil Frontend Home Page	67
Gambar 4. 26 Kode Frontend Kode Indikator SQ_5	67
Gambar 4. 27 Hasil Frontend Kode Indikator SQ_5.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Variabel Webqual 4.0	11
Tabel 2. 2 Interpretasi Penilaian Kualitas Website	13
Tabel 2. 3 Nilai Skala Likert	17
Tabel 2. 4 Kajian Literatur	20
Tabel 3. 1 Tabel Pernyataan	28
Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert	31
Tabel 3. 3 Jadwal Kegiatan	34
Tabel 4. 1 Uji Validitas Penilaian Aktual	37
Tabel 4. 2 Uji Validitas Penilaian Harapan.....	38
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reabilitas Penilaian Aktual	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas Penilaian Harapan.....	39
Tabel 4. 5 Analisis Nilai Kesenjangan.....	42
Tabel 4. 6 Analisis Webqual Index Usability	44
Tabel 4. 7 Analisis Webqual Index Interaction Quality.....	45
Tabel 4. 8 Analisis Webqual Index Service Interaction Quality.....	46
Tabel 4. 9 Analisis Hipotesis Usability.....	47
Tabel 4. 10 Analisis Hipotesis Interaction Quality	48
Tabel 4. 11 Analisis Hipotesis Service Interaction Quality	48
Tabel 4. 12 Korelasi WQI dan IPA Indikator Usability.....	49
Tabel 4. 13 Korelasi WQI dan IPA Indikator Interaction Quality.....	49
Tabel 4. 14 Korelasi WQI dan IPA Indikator Service Interaction Quality.....	50
Tabel 4. 15 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan Website Vocasia.Id	51

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 <i>GAP Analysis</i>	8
Rumus 2.2 <i>Maximum Score</i>	12
Rumus 2.3 <i>Weighted Score</i>	13
Rumus 2.4 <i>Webqual Index</i>	13
Rumus 2.5 Slovin	16
Rumus 2.6 Uji Validitas	18
Rumus 2.7 Uji Reliabilitas	18