

**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* PERPUSTAKAAN
SMAN 37 JAKARTA MENGGUNAKAN FRAMEWORK
WEBQUAL 4.0**



**DICKY DARMAWAN
NIM. 1910512032**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**

**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* PERPUSTAKAAN
SMAN 37 JAKARTA MENGGUNAKAN FRAMEWORK
WEBQUAL 4.0**



SKRIPSI

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

DICKY DARMAWAN

NIM. 1910512032

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DILKY DARMAWAN

NIM. : 1910512032

Program Studi : Informatika Program Sarjana/Sistem Informasi Program Sarjana/Sains Data Program Sarjana/Sistem Informasi Program Diploma (*Coret yang tidak perlu)

Judul Tugas Akhir :

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN SMAN 37 JAKARTA
MENGUNAKAN FRAMEWORK WEB 2.0

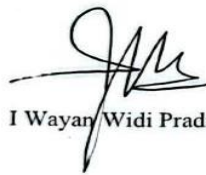
Dinyatakan telah memenuhi syarat dan menyetujui untuk mengikuti ujian sidang Tugas Akhir.

Jakarta, Selasa 26 Mei 2026

Dosen Pembimbing I,

Menyetujui,

Dosen Pembimbing II,



I Wayan Widi Pradnyana, M.TI

Mengetahui,
Koordinator Program Studi,



Anita Muliawati, S.Kom, M.T.I.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengukuran Kualitas Website Perpustakaan SMAN 37 Jakarta
Menggunakan Framework Webqual 4.0.
Nama : Dicky Darmawan
NIM : 1910512032

Disetujui oleh :

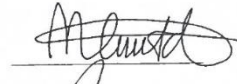
Penguji 1:

Andhika Octa Indarso, M. MSI.



Penguji 2:

Nur Hafifah Matondang, S.Kom., M.M., M.T.I.



Pembimbing 1:

I Wayan Widi Pradnyana, M.TI.



Diketahui oleh:

Koordinator Program Studi:

Anita Muliawati, S.Kom., MTI.

NIP. 197005212021212002



Dekan Fakultas Ilmu Komputer:

Prof. Dr. Ir. Supriyanto, S.T., M.Sc., IPM.

NIP. 197605082003121002



Tanggal Ujian Tugas Akhir:

13 Juli 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dicky Darmawan

NIM : 1910512032

Tanggal : 27 Juli 2026

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

Jakarta, 27 Juli 2026

Yang menyatakan,



Dicky Darmawan

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 : Dicky Darmawan

NIM : 1910512032

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 PERPUSTAKAAN SMAN 37 JAKARTA MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL 4.0

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/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 demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 27 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Dicky Darmawan

ABSTRAK

Perpustakaan SMAN 37 Jakarta telah memanfaatkan penggunaan *website* untuk memudahkan siswa dalam mencari dan mengakses informasi ketersediaan buku. Namun, perpustakaan SMAN 37 Jakarta perlu mengevaluasi tingkat kualitas *website* guna memastikan penggunaan *website* sudah memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas *website* perpustakaan SMAN 37 Jakarta dengan mengumpulkan data secara kuantitatif menggunakan kuesioner dan menggunakan metode Webqual 4.0 yang memiliki tiga dimensi indikator. Hasil Analisis menunjukkan bahwa secara umum, performa *website* sudah berada pada kategori sangat baik di sebagian besar indikator. Meski demikian, hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan adanya aspek yang harus segera diperbaiki, khususnya pada indikator UQ_2 dan UQ_3, penelitian ini merekomendasikan adanya evaluasi berkala mengenai kendala operasional yang dihadapi pengguna, pembaruan ketersediaan buku secara rutin, serta penambahan detail buku yang lebih lengkap untuk mempermudah siswa untuk meminjam buku.

Kata Kunci: *Website*, Webqual 4.0, Analisis, Informasi, Interaksi.

ABSTRACT

The library of SMAN 37 Jakarta has utilized a *website* to make it easier for students to find and access information regarding book availability. However, the library of SMAN 37 Jakarta needs to evaluate the quality level of the *website* to ensure that its usage meets user needs. This study was conducted to measure the quality of the SMAN 37 Jakarta library *website* by collecting quantitative data through questionnaires and employing the Webqual 4.0 method, which consists of three indicator dimensions. The analysis results show that generally, the *website's* performance is already in the "very good" category across most indicators. Nevertheless, the Importance Performance Analysis results indicate that there are aspects requiring immediate improvement, specifically for indicators UQ_2 and UQ_3. This study recommends conducting periodic evaluations regarding the operational constraints faced by users, routinely updating book availability, and adding more complete book details to make it easier for students to borrow books.

Keywords: *Website*, Webqual 4.0, Analysis, Information, Interaction.

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang mendalam penulis haturkan ke hadirat Allah SWT / Tuhan Yang Maha Esa. Atas karunia dan petunjuk-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul "**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN SMAN 37 JAKARTA MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL 4.0**" ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Perjalanan dalam merampungkan karya tulis ini tentu tidak lepas dari dinamika, tantangan, serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa hormat dan rendah hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT.
2. Keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer
4. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI selaku Kepala Program Studi S1 Sistem Informasi UPN "Veteran" Jakarta.
5. Bapak I Wayan Widi Pradnyana, M.TI selaku dosen pembimbing dan dosen yang selalu mengarahkan saya dalam pembuatan skripsi ini.
6. SMAN 37 Jakarta selaku pihak dan tempat penelitian.
7. Imam, Diny, Rayhan, dan teman-teman hebat lainnya yang selalu memberikan dukungan secara moral dan motivasi.

Peneliti sadar bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, masukan, kritik, maupun saran yang membangun akan sangat berarti bagi peneliti dan penelitian ini.

Jakarta, 23 Juni 2026



Dicky Darmawan

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Luaran Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Kajian Teoretis	5
2.1.1 Tata Kelola Teknologi Informasi	5
2.1.2 Website	5
2.1.3 Kualitas Website.....	6
2.1.4 Evaluasi	6
2.1.5 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis).....	7
2.1.6 Populasi dan Sampel.....	7
2.1.7 Skala Likert	8
2.1.8 Uji Validitas	9
2.1.9 Uji Reliabilitas.....	10
2.1.10 Statistical Product and Service Solution (SPSS 26).....	10
2.1.11 Webqual 4.0	11
2.1.12 Webqual Index	13
2.1.13 IPA (importance-Performance Analysis).....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Diagram Alir Penelitian.....	20

3.1.1 Identifikasi Masalah	21
3.1.2 Kajian Pustaka	21
3.1.3 Pengumpulan Data.....	22
3.1.4 Pengolahan Data.....	25
3.1.5 Analisis Data	25
3.1.6 Rekomendasi Perbaikan	25
3.2. Objek Penelitian	25
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4. Instrumen Penelitian	26
3.5. Alat Bantu Penelitian.....	27
3.5.1 Perangkat Keras.....	27
3.5.1 Perangkat Lunak	27
3.6. Jadwal Penelitian	27
BAB IV PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Website Perpustakaan SMAN 37 Jakarta	28
4.2 Pengumpulan Data	28
4.2.1 Uji Validitas	32
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	34
4.3 Analisis Data	35
4.3.1 Analisis Demografi	35
4.3.2 Analisis Uji Kesenjangan	38
4.3.3 Analisis Nilai Webqual Index	41
4.3.4 Importance Performance Analysis	45
4.4 Korelasi Webqual Index dan Importance Performance Analysis.....	48
4.5 Rekomendasi	50
BAB V Kesimpulan dan Saran	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
Lampiran	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 Kuadran IPA menurut Martilla dan James dalam Rahmaina (2018) ..	15
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian (sumber: Dok. peneliti)	20
Gambar 3.2 Diagram Survey Pra-penelitian (sumber: Dok. peneliti).....	21
Gambar 4.1 responden Interface Website Perpustakaan SMAN 37 Jakarta	28
Gambar 4.2 Hasil Analisis Demografi Jenis Kelamin Responden	36
Gambar 4.3 Hasil Analisis Demografi Jurusan Responden	37
Gambar 4.4 Hasil Analisis Demografi Kelas Responden	37
Gambar 4.5 Diagram kartesius hasil IPA.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert	9
Tabel 2.2 Dimensi dan Indikator Webqual 4.0.....	11
Tabel 2.3 Interpretasi penilaian kualitas website	14
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Rancangan Indikator Setiap Variable	22
Tabel 3.2 Skala Likert dan keterangan setiap skor.....	26
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	27
Tabel 4.1 Kode Indikator Variabel Pernyataan Kuesioner	29
Tabel 4.2 Uji Validitas Penilaian Aktual	32
Tabel 4. 3 Uji Validitas Penilaian Harapan	33
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Aktual.....	35
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Harapan.....	35
Tabel 4.5 Hasil Analisis Uji Kesenjangan.....	38
Tabel 4.6 Hasil Analisis Nilai Webqual Index	41
Tabel 4.7 Hasil Analisis Importance Performance Analysis.....	46
Tabel 4.8 Korelasi Webqual Index dan Performance Analysis	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Riset	59
Lampiran 2. Dokumentasi Observasi	60
Lampiran 3. Form Kuesioner Pengumpulan Data Aktual Webqual 4.0	63
Lampiran 4. Form Kuesioner Pengumpulan Data Harapan Webqual 4.0	73
Lampiran 5. Hasil Pengisian Kuesioner Aktual Usability	82
Lampiran 6. Hasil Pengisian Kuesioner Aktual Information Quality	96
Lampiran 7. Hasil Pengisian Kuesioner Aktual Service Interaction Quality.....	109
Lampiran 8. Hasil Pengisian Kuesioner Harapan Usability.....	122
Lampiran 9. Hasil Pengisian Kuesioner Harapan Information Quality	135
Lampiran 10. Hasil Pengisian Kuesioner Harapan Service Interaction Quality.	150
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Aktual.....	163
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Harapan	163