



**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE E-LEARNING* UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) BERDASARKAN
PERSPEKTIF MAHASISWA**

SKRIPSI

Refina Khalisha Azmi

1710512037

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
2021**



**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE E-LEARNING* UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) BERDASARKAN
PERSPEKTIF MAHASISWA**

SKRIPSI

Refina Khalisha Azmi

1710512037

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah Saya nyatakan dengan benar.

Nama : Refina Khalisha Azmi

NIM : 1710512037

Tanggal : 10 Januari 2021

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

Jakarta, 10 Januari 2021

Yang menyatakan,



(Refina Khalisha Azmi)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Refina Khalisha Azmi

NIM : 1710512037

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, Saya 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 E-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* berdasarkan Perspektif Mahasiswa

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 Saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Januari 2021

Yang Menyatakan,



(Refina Khalisha Azmi)

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berikut:

Nama : Refina Khalisha Azmi

NIM : 1710512037

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Judul : Analisis Kualitas Website E-learning Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) berdasarkan Perspektif Mahasiswa

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi S1, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Theresia Wati, S.Kom., MTL.
Penguji I



Tri Rahayu, S.Kom., MM.
Penguji II



Erly Krisnanik, S.Kom, M.M.
Pembimbing I



Andhika Octa Indarso, M.MSI.
Pembimbing II



Dr. Ermatita, M.Kom.
Dekan



Ati Zaidiah, S.Kom., MTL.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal ujian: 03 Februari 2021



**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE E-LEARNING* UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*
DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) BERDASARKAN
PERSPEKTIF MAHASISWA**

Refina Khalisha Azmi

ABSTRAK

Seiring perkembangan teknologi di Indonesia yang begitu pesat, banyak perguruan tinggi yang memanfaatkan *internet* sebagai media pembelajaran jarak jauh. *E-learning* sebagai penerapan dari kemajuan teknologi oleh perguruan tinggi Indonesia yang menjadikan proses pembelajaran dapat terlaksana dimana pun dan kapan pun tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta sebagai salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan proses belajar mengajar melalui media *e-learning* pada *website* elearning40.upnvj.ac.id. Untuk membantu pengembangan *e-learning*, maka perlu dilakukan penilaian kualitas dengan metode *WebQual 4.0* yang memiliki tiga variabel, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* serta 22 indikator. Metode analisis data yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kesenjangan antara kinerja dan kepentingan pengguna sehingga dapat memberi gambaran mengenai indikator-indikator yang perlu diperbaiki atau perlu dipertahankan. Hasil yang diperoleh dari analisis menunjukkan bahwa skor rata-rata *gap analysis* pada seluruh atribut bernilai negatif yang berarti secara keseluruhan kualitas *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran belum memenuhi harapan pengguna, selain itu pada pemetaan yang berdasarkan *Importance-Performance Analysis* terdapat 13 atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan perlu tindakan prioritas, yaitu pada kuadran I dan II.

Kata Kunci: *Kualitas, Website, E-Learning, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis*

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA E-
LEARNING WEBSITE QUALITY ANALYSIS TOWARDS USERS
SATISFACTION USING THE WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS BASED ON STUDENTS PERSPECTIVE**

Refina Khalisha Azmi

ABSTRACT

The pace of technological development in Indonesia has been speeding up exponentially over the time, many educational institutions began to use the internet as a new medium to assist the online teaching learning process. E-learning is an example of technological development that implemented by educational institutions in Indonesia to ease the teaching learning process without being limited by distance and time. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta is one of educational institutions that has been implementing their teaching learning process through the e-learning, known as elearning40.upnvj.ac.id. In order to assist the e-learning development, it is necessary to do quality evaluation with the WebQual 4.0 method that has three variables, they are usability, information quality, and service interaction quality and also 22 indicators. The method for data analyzing is Importance-Performance Analysis (IPA) to measure the level of the gap between perceived service and the expected service, so that it provides ideas regarding the indicators that require improvement or maintenance. The result of the analysis shows that the average of gap analysis on all of the attributes are negative which means overall quality of the e-learning website does not meet user expextations, other than that on the mapping which based on the Importance-Performance Analysis there are 13 attributes that are considered as important by the users and it need action priortrity, they are in the first and second quadrant.

Keywords: Quality, Website, E-Learning, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan segala puji penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik.

Selama penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu memberi motivasi dan doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom., selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Ati Zaidah, S.Kom., M.TI., selaku Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer.
4. Ibu Erly Krisnanik, S.Kom., M.M. dan Bapak Andhika Octa Indarso, M.MSI. selaku pembimbing tugas akhir.
5. Seluruh responden yang telah membantu mengisi kuesioner penelitian tugas akhir ini.
6. Serta kepada semua pihak yang terlibat dalam kelancaran pembuatan tugas akhir ini dan yang belum disebutkan di atas, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa pembuatan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk menambah kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Namun penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Jakarta, 14 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.5 Luaran yang Diharapkan	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
2.1 Definisi Analisis	6
2.3 Definisi <i>Website</i>	6
2.4 Definisi <i>E-Learning</i>	7
2.5 WebQual.....	9
2.6 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	12
2.7 Definisi Data.....	13
2.7.1 Teknik Pengumpulan Data.....	14
2.7.2 Klasifikasi Data.....	14
2.8 Definisi Populasi	15
2.9 Definisi Sampel	15
2.10 Definisi Skala Likert.....	17
2.11 Definisi Uji Validitas	18
2.12 Definisi Uji Realibilitas	18

2.13	SPSS	19
2.14	<i>Review</i> Penelitian Terdahulu	19
BAB III		22
3.1	Tempat dan Waktu Kegiatan	22
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3	Instrumen Penelitian	23
3.4	Tahap Penelitian	27
3.5	Uraian Penelitian	29
3.5.1	Identifikasi Masalah	29
3.5.2	Kajian Pustaka	29
3.5.3	Penentuan Metode	29
3.5.4	Perancangan Instrumen Penelitian	29
3.5.5	Pengumpulan Data	29
3.5.6	Uji Validitas dan Realibilitas	29
3.5.7	Analisis Data	30
3.5.8	Hasil Analisis	30
3.5.9	Rekomendasi Hasil UI	30
3.6	Alat dan Bahan Penelitian	30
3.7	Waktu Kegiatan	31
BAB IV		32
4.1	Gambaran Umum <i>Website E-Learning</i> Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta	32
4.2	Hasil Analisis	32
4.2.1	Hasil Analisis Demografis	33
4.2.2	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	39
4.2.3	Hasil Pengolahan Data	43
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.3.1	Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Website E-Learning</i> Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan <i>Importance-Performance Analysis</i>	54
4.3.2	Atribut yang Dianggap Penting oleh Pengguna berdasarkan Webqual 4.0	54
4.3.3	Usulan Prioritas Tindakan untuk Meningkatkan Kualitas <i>Website E-Learning</i> Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta	55

4.3.4	Rekomendasi Desain <i>User Interface</i> untuk Hasil Analisis yang Belum Optimal.....	63
BAB V.....		71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		73
RIWAYAT HIDUP.....		77
LAMPIRAN.....		78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kuadran Importance-Performance Analysis	13
Gambar 2 Tahap Penelitian.....	28
Gambar 3 Landing Page Website E-learning UPNVJ	32
Gambar 4 Diagram Jenis Kelamin Responden	33
Gambar 5 Diagram Tahun Angkatan Responden	34
Gambar 6 Diagram Responden Fakultas Ekonomi dan Bisnis	35
Gambar 7 Diagram Responden Fakultas Kedokteran.....	36
Gambar 8 Diagram Responden Fakultas Teknik	36
Gambar 9 Diagram Responden Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	37
Gambar 10 Diagram Responden Fakultas Ilmu Komputer.....	38
Gambar 11 Diagram Responden Fakultas Hukum	38
Gambar 12 Diagram Responden Fakultas Ilmu Kesehatan	39
Gambar 13 Langkah 1 Importance-Performance Analysis.....	46
Gambar 14 Langkah 2 Importance-Performance Analysis.....	46
Gambar 15 Langkah 3 Importance-Performance Analysis.....	47
Gambar 16 Langkah 4 Importance-Performance Analysis.....	47
Gambar 17 Langkah 5 Importance-Performance Analysis.....	47
Gambar 18 Langkah 6 Importance-Performance Analysis.....	48
Gambar 19 Langkah 7 Importance-Performance Analysis.....	48
Gambar 20 Langkah 8 Importance-Performance Analysis.....	49
Gambar 21 Langkah 10 Importance-Performance Analysis.....	49
Gambar 22 Hasil Analisis Importance-Performance Analysis	50
Gambar 23 Rekomendasi User Interface Landing Page	64
Gambar 24 Rekomendasi User Interface Dashboard.....	65
Gambar 25 Rekomendasi User Interface Timeline.....	66
Gambar 26 Rekomendasi User Interface Landing Page	67
Gambar 27 Rekomendasi User Interface Landing Page	68
Gambar 28 Rekomendasi User Interface Dashboard.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Dimensi dan Instrumen WebQual 4.0.....	11
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3 Sampel Setiap Fakultas	23
Tabel 4 Skala Likert.....	24
Tabel 5 Instrumen Pernyataan.....	25
Tabel 6 Waktu Kegiatan	31
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Sampel Persepsi	41
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Sampel Harapan	42
Tabel 9 Nilai Cronbach's Alpha Sampel Persepsi	43
Tabel 10 Nilai Cronbach's Alpha Sampel Harapan.....	43
Tabel 11 Gap Analysis.....	44