



**ANALISIS PENILAIAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN *WEBSITE* YAYASAN BEASISWA JAKARTA
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Catra Butu Winardi

1710512044

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



**ANALISIS PENILAIAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN *WEBSITE* YAYASAN BEASISWA JAKARTA
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Catra Butu Winardi

1710512044

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Catra Butu Winardi

NIM : 1710512044

Tanggal : 15 Januari 2021

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

Jakarta, 15 Januari 2021

Yang menyatakan,



(Catra Butu Winardi)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Catra Butu Winardi
NIM : 1710512044
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 saya yang berjudul:

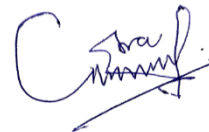
Analisis Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Website Yayasan Beasiswa Jakarta Menggunakan Metode Webqual 4.0

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 sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 15 Januari 2021

Yang menyatakan,



(Catra Butu Winardi)

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut:

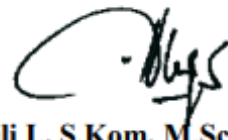
Nama : Catra Butu Winardi
NIM : 1710512044
Program Studi : S1 - Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Layanan
Website Yayasan Beasiswa Jakarta Menggunakan Metode
Webqual 4.0

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



Erly Krisnanik, S.Kom., MM.

Penguji I



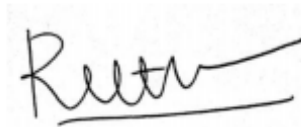
Ika Nurlaili L., S.Kom., M.Sc.

Penguji II



Dr. Titin Pramiyati, S.Kom, M.Si.

Pembimbing I



Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., MMSI.

Pembimbing II



Ati Zaidiah, S.Kom., MTI

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Persetujuan : 4 Februari 2021



**ANALISIS PENILAIAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN *WEBSITE* YAYASAN BEASISWA JAKARTA
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

Catra Butu Winardi

ABSTRAK

Pertumbuhan *website* sangat cepat dan pesat. *Website* digunakan oleh banyak organisasi maupun perusahaan untuk menjalankan proses bisnis. Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan *website* untuk menyebarkan informasi dan melakukan pendaftaran beasiswa. Tetapi dalam *website* Yayasan Beasiswa Jakarta masih banyak aspek-aspek yang harus diperhatikan. Dengan begitu diperlukan analisis penilaian kualitas *website* berdasarkan penilaian pengguna untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan indikator variabel pernyataan metode *webqual 4.0* yang mencakup dimensi *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Metode kuantitatif digunakan untuk melakukan pengumpulan data survei, selanjutnya menyebarkan kuesioner berdasarkan teknik *sampling* dari populasi *purposive random sampling*. Pengujian data hasil penelitian dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji *sample paired t - test*, selanjutnya melakukan analisis data dengan analisis nilai kesenjangan antara penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna, *webqual index* (WQI) untuk mendapatkan nilai kualitas *website*, dan menghitung nilai *importance performance analysis* (IPA) berdasarkan penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna untuk mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Setelah dilakukan analisis penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta mendapatkan nilai yaitu baik. Dan masih perlu dilakukan perbaikan di setiap dimensi yang digunakan.

Kata Kunci: Kualitas *Website*, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*

**USER ASSESSMENT ANALYSIS ON THE SERVICE QUALITY OF THE
YAYASAN BEASISWA JAKARTA WEBSITE USING THE WEBQUAL
4.0 METHOD**

Catra Butu Winardi

ABSTRACT

Website is growing very fast and rapid. Websites are used by many organizations and companies in running their business processes. Yayasan Beasiswa Jakarta uses the website to disseminate information and register for scholarships. However, on the website of Yayasan Beasiswa Jakarta, there are still many aspects that must be considered. Accordingly, it is necessary to analyze the website quality based on user assessments to find out how the quality of the Yayasan Beasiswa Jakarta website uses the variable indicators statement of the webqual 4.0 method which includes the dimensions of usability, information quality, and service interaction quality. Quantitative methods are used to collect survey data, then distribute questionnaires based on a sampling technique from a purposive random sampling population. Testing data from research results carried out by validity test, reliability test and paired t-test sample test, then performed data analysis with analyzing the gap value between the actual assessment and the assessment of user expectations. method of webqual index (WQI) is to get the website quality value and calculating value of method importance performance analysis (IPA) based on the actual assessment and the assessment of user expectations to get recommendations for indicators for the improvement of Yayasan Beasiswa Jakarta website. After analyzing the user assessment of the service quality of the Yayasan Beasiswa Jakarta website, the score is good. And still needs to be improved in every dimension used.

Kata Kunci: *Website Quality, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT Yang Mahakuasa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, peneliti merasa bersyukur karena sudah bisa menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik sebagai syarat ujian Skripsi Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Dalam penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada peneliti. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada kepada:

1. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Ibu Ati Zaidiah, S.Kom., M.TI., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Dr. Titin Pramiyati, S.Kom, M.Si. dan Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., MMSI., selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Ibu, bapak, nenek, adik-adikku serta keluarga yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materi.
5. Yayasan Beasiswa Jakarta yang telah bersedia membantu penelitian tugas akhir ini.
6. Seluruh responden yang telah membantu mengisi kuesioner penelitian tugas akhir ini.
7. Serta kepada semua pihak yang terlibat dalam kelancaran pembuatan penelitian skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti menyadari bahwa pembuatan penelitian skripsi 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 peneliti harapkan untuk menambah kesempurnaan penelitian skripsi ini. Namun peneliti tetap berharap penelitian skripsi ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 15 Januari 2020

Peneliti,

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Luaran Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. <i>Website</i>	8
2.1.1. <i>Website</i> Perusahaan	8
2.1.2. <i>Kualitas Website</i>	8
2.1.3. Pengukuran <i>Kualitas Website</i>	9
2.2. Webqual 4.0	12

2.3.	Diagram <i>Fishbone</i>	14
2.4.	Jenis Penelitian	14
2.5.	Teknik Pengumpulan Data	15
2.5.1.	Studi Literatur	15
2.5.2.	Observasi.....	15
2.5.3.	Survei	15
2.6.	Populasi dan Sampel	16
2.7.	<i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i>	16
2.8.	Teknik Pengolahan Data	17
2.8.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	17
2.8.2.	Uji <i>Sample Paired T - Test</i>	18
2.8.3.	Analisis Nilai Kesenjangan.....	18
2.8.4.	Analisis <i>Webqual Index</i>	19
2.8.5.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
2.9.	Penelitian Terdahulu.....	22
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1.	Tahapan Penelitian	29
3.2.	Analisis Diagram <i>Fishbone</i>	31
3.3.	Hipotesis Penelitian	33
3.4.	Instrumen Penelitian.....	34
3.4.1.	Populasi dan Sampel	34
3.4.2.	Penentuan Skala	35
3.4.3.	Penentuan Pernyataan Kuesioner.....	35
3.5.	Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.6.	Jadwal Penelitian	38
3.7.	Alat Bantu Penelitian.....	38

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Deskripsi <i>Website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta.....	40
4.2. Pembentukan Kuesioner.....	41
4.2.1. Analisis Uji Validitas.....	43
4.2.2. Analisis Uji Reliabilitas.....	46
4.2.3. Analisis Uji <i>Sample Paired T - Test</i>	47
4.3. Analisis Data.....	49
4.3.1. Analisis Demografi Responden.....	49
4.3.2. Analisis Nilai Kesenjangan.....	56
4.3.3. Analisis <i>Webqual Index</i>	60
4.3.4. Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	63
4.3.5. Pengujian Hipotesis.....	65
4.4. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	67
4.4.1. Pembahasan Hasil Analisis Demografi Responden.....	67
4.4.2. Pembahasan Hasil Analisis Nilai Kesenjangan.....	72
4.4.3. Pembahasan Hasil Analisis <i>Webqual Index</i>	73
4.4.4. Pembahasan Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	74
4.4.5. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	75
4.5. Korelasi Antara Hasil Analisis <i>Webqual Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	76
4.6. Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan <i>Website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta.....	78
BAB 5 PENUTUP.....	82
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	88
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Tabel Indikator Kuesioner Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 Menurut Barnes dan Vidgen dalam (Andhika dan Restuputri, 2016).....	12
Tabel 2. 2. Tabel Skala <i>Likert</i> Penelitian (Sumber : (Sunarsi, 2017)).....	15
Tabel 2. 3. Tabel Skala Koefisien Reliabilitas (Sumber : George dalam (Qotrun dan Wibowo, 2015)).....	18
Tabel 2. 4. Interpretasi Penilaian Kualitas <i>Website</i> menurut Barnes dan Vidgen dalam (Muthmainnah, Slamet dan Sriwahyuni, 2016).....	20
Tabel 2. 5. Tabel <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1. Tabel Skala <i>Likert</i> Negatif.....	35
Tabel 3. 2. Tabel Penentuan Pernyataan Kuesioner Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Layanan <i>Website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0.....	36
Tabel 3. 3. Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4. 1. Kode Indikator Variabel Pernyataan Kuesioner.....	41
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas Penilaian Aktual.....	43
Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan.....	44
Tabel 4. 4. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Aktual.....	46
Tabel 4. 5. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Harapan.....	46
Tabel 4. 6. Hasil Uji <i>Sample Paired T - Test</i>	48
Tabel 4. 7. Hasil Analisis Nilai Kesenjangan.....	57
Tabel 4. 8. Hasil Analisis <i>Webqual Index</i>	60
Tabel 4. 9. Hasil Pengujian Hipotesis.....	65
Tabel 4. 10. Korelasi Hasil Analisis <i>Webqual Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i>	77
Tabel 4. 11. Prioritas Perbaikan <i>Website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Grafik Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Yayasan Beasiswa Jakarta (Sumber : <i>website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta).....	2
Gambar 2. 1. Contoh Diagram <i>Fishbone</i> (Kusnadi, 2011)	14
Gambar 2. 2. Kuadran Metode IPA menurut H. B. Santoso Sujono (Sumber : (Andry, Christianto dan Wilujeng, 2019)).....	21
Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian	29
Gambar 3. 2. Analisis <i>Website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta Menggunakan Diagram <i>Fishbone</i>	32
Gambar 4. 1. <i>User Interface Website</i> Yayasan Beasiswa Jakarta.....	40
Gambar 4. 2. Hasil Analisis Demografi Kategori Pengguna <i>Website</i>	50
Gambar 4. 3. Hasil Analisis Demografi Frekuensi Mengakses <i>Website</i>	51
Gambar 4. 4. Hasil Analisis Demografi Jenis Kelamin Pengguna <i>Website</i>	51
Gambar 4. 5. Hasil Analisis Demografi Usia Pengguna <i>Website</i>	52
Gambar 4. 6. Hasil Analisis Demografi Domisili Pengguna <i>Website</i>	53
Gambar 4. 7. Hasil Analisis Demografi Instansi Pengguna <i>Website</i>	54
Gambar 4. 8. Hasil Analisis Demografi Jurusan Pengguna <i>Website</i>	55
Gambar 4. 9. Hasil Analisis Demografi Tingkat Pendidikan Pengguna <i>Website</i> .	56
Gambar 4. 10. Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	64

DAFTAR RUMUS

(2. 1) Rumus Slovin	16
(2. 2) Rumus Validitas	17
(2. 3) Rumus Nilai Kesenjangan	18
(2. 4) Rumus Menghitung Maximum Score	19
(2. 5) Rumus Menghitung <i>Weighted Score</i>	19
(2. 6) Rumus <i>Webqual Index (WQI)</i>	20