



IMPLEMENTASI METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DALAM PENGUKURAN KUALITAS *LEADS* UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA BERDASARKAN PENILAIAN PENGGUNA

SKRIPSI

Disusun oleh :

Muhammad Ramadhan 1810512115

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022



IMPLEMENTASI METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DALAM PENGUKURAN KUALITAS *LEADS* UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA BERDASARKAN PENILAIAN PENGGUNA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh :

Muhammad Ramadhan 1810512115

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Muhammad Ramadhan

NIM : 1810512115

Tanggal : 08 Juli 2022

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

Jakarta, 08 Juli 2022

Yang menyatakan,



(Muhammad Ramadhan)

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Tugas Akhir berikut :

Nama : Muhammad Ramadhan
NIM : 1810512115
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI METODE *HERQUEL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DALAM PENGUKURAN KUALITAS *LEAD* UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA BERDASARKAN PENILAIAN PENGGUNA

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



Dr Bambang Saris Yulistawan, S.T., M.Kom,

Penguji I



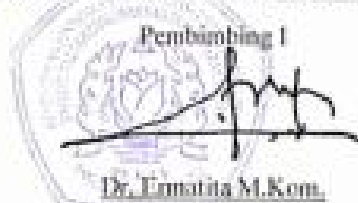
Ika Nurulsi Isnainisah, S.Kom., M.Sc,

Penguji II



Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., M.M,

Pembimbing I



Dr. Ermatita M.Kom,

Dekan



Catur Nugrahani, M.MSi

Pembimbing II



Helena Narramdhani Irmansa, S.Pd., M.Kom,

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 07 Juli 2022



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Muhammad Ramadhan
NIM : 1810512115
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 :

IMPLEMENTASI METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DALAM PENGUKURAN KUALITAS *LEADS* UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA BERDASARKAN PENILAIAN PENGGUNA

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

Jakarta, 08 Juli 2022

Yang menyatakan,



(Muhammad Ramadhan)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah merupakan kata pertama yang terucap, karena segala puji dan rasa syukur yang dilimpahkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DALAM PENGUKURAN KUALITAS *LEADS* UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA BERDASARKAN PENILAIAN PENGGUNA” dengan lancar hingga selesai sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana di jurusan S-1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang dengan ikhlas dapat membantu peneliti untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih dengan sepenuh hati kepada:

1. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Helena Nurramdhani, S.Pd.,M selaku Ketua program studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1.
4. Ibu Catur Nugrahaeni, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing 2.
5. Orang tua dan keluarga HJR yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan dan semangat tiada henti.
6. Sahabat terbaik yang selalu ada dan meluangkan waktu dalam membantu serta mendengarkan curhatan mahasiswa tingkat akhir.
7. Lembaga P3M yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
- 8.. Seluruh pihak yang terlibat dan mendukung dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih.

Peneliti menyadari tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, oleh karena

itu peneliti menerima kritik dan saran. Peneliti juga berharap agar penelitian yang telah dilakukan ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi pihak lain yang terkait.

Jakarta, 10 Juli 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.4 Luaran yang Diharapkan.....	4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.5.2 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
2.1 Konsep Sistem Informasi	6
2.1.1 Definisi Sistem	6
2.1.2 Definisi Informasi	6
2.1.3 Definisi Sistem Informasi.....	7
2.2 Definisi Analisis.....	7
2.3 Pengertian <i>E-Learning</i>	7
2.4 <i>Learning Activities Through Digital System (LEADS)</i>	8

2.5 Definisi Website.....	9
2.5.1 Kualitas Website.....	9
2.6 Metode Webqual 4.0.....	9
2.7 Nilai Kesenjangan.....	13
2.8 Webqual Index (WQI).....	13
2.9 <i>Importance Performance Analysis</i>	14
2.10 Teknik Pengumpulan Data	15
2.10.1 Angket.....	15
2.10.2 Observasi	15
2.10.3 Wawancara	16
2.11 Populasi dan Sampel	16
2.12 <i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i>	17
2.13 Kegiatan Penelitian Sebelumnya	17
BAB III.....	21
METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Alur Penelitian.....	21
3.1.1 Identifikasi Masalah	22
3.1.2 Studi Pustaka.....	22
3.1.3 Penyusunan Kuesioner	22
3.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	22
3.1.5 Pengumpulan Data	23
3.1.6 Pengolahan Data	23
3.1.7 Analisis Data	23
3.1.8 Hasil Analisis	23
3.1.9 Rekomendasi Tampilan.....	24
3.2 Waktu dan tempat penelitian.....	24
3.3 Waktu dan tempat penelitian.....,	24
3.4 Instrumen Penelitian	25
3.5 Alat Bantu Penelitian	29
3.6 Jadwal Penelitian	29
BAB IV.....	30
HASIL DAN PEMBAHASAN	30

4.1 Gambaran Umum Instansi	30
4.2 Analisis Objek Penelitian	32
4.3 Analisis Deskriptif	33
4.4 Analisis Data	42
4.4.1 Analisis Uji Validitas	42
4.4.2 Analisis Uji Reliabilitas	46
4.4.3 Analisis Nilai Kesenjangan	46
4.4.4 Analisis Nilai Nilai Webqual Index	50
4.4.5 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	53
4.5 Rekomendasi Perbaikan Tampilan LeADS	57
4.6 <i>Forum Group Discussion</i> (FGD)	63
BAB V	66
KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	71
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Table 1 . Dimensi dan Indikator Webqual 4.0	11
Table 2 . Kegiatan Penelitian Sebelumnya	17
Table 3 . Jumlah Populasi Penelitian	24
Table 4 . Skala Likert	26
Table 5 . Indikator Pernyataan Kuesioner	26
Table 6 . Jadwal Penelitian	29
Table 7 . Tabel Kuesioner Pernyataan Aktual	38
Table 8 . Tabel Kuesioner Pernyataan Harapan	40
Table 9 . Hasil Uji Validitas Penilaian Aktual	42
Table 10 . Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan	44
Table 11 . Hasil Uji Nilai Kesenjangan	47
Table 12 . Hasil Analisis Webqual Index	50
Table 13 . Hasil Instrumen Pada Kuadran IPA	54
Table 14 . Prioritas Perbaikan Kuadran I	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 . Halaman Utama LeADS	8
Gambar 2 . kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	14
Gambar 3 . Alur Penelitian	21
Gambar 4 . Struktur Organisasi UPN Vetrean Jakarta	31
Gambar 5 . Tampilan Halaman Utama LeADS	33
Gambar 6 . Hasil Analisis Kategori Pengguna LeADS	34
Gambar 7 . Hasil Analisis Kategori Jenis Kelamin Pengguna LeADS	35
Gambar 8 . Hasil Analisis Kategori Pengguna Setiap Fakultas LeADS	35
Gambar 9 . Hasil Analisis Kategori Frekuensi Penggunaan LeADS	36
Gambar 10 .Hasil Uji Reabilitas	46
Gambar 11 .Hasil Analisis <i>Importance Performance Alanysis</i>	54
Gambar 12 .Rekomendasi Tampilan Halaman Fitur <i>Messages</i>	60
Gambar 13 .Rekomendasi Tampilan Halaman FAQ	61
Gambar 14 .Rekomendasi Tampilan Halaman <i>Announcement</i>	62

DAFTAR RUMUS

2.1 Rumus Nilai Kesenjangan.....	13
2.2 Rumus Nilai Webqual Index.....	14
2.3 Rumus Slovin.....	16
3.1 Rumus Slovin.....	25