



**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* KARTU JAKARTA
PINTAR *PLUS* MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS***

SKRIPSI

MUHAMMAD RIO PRATAMA

1810512002

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

2022



**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* KARTU JAKARTA
PINTAR *PLUS* MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS***

SKRIPSI

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

MUHAMMAD RIO PRATAMA

1810512002

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang saya kutip maupun rujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Rio Pratama

NIM : 1810512002

Tanggal : 18 Juli 2022

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

Jakarta, 18 Juli 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Rio Pratama

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Muhammad Rio Pratama

NIM : 1810512002

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:

**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* KARTU JAKARTA PINTAR
PLUS MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA WEBQUAL 4.0 DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk *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 : 18 Juli 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Rio Pratama

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Laporan Skripsi berikut:

Nama : Muhammad Rio Pratama

NIM : 1810512002

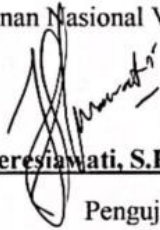
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Judul Skripsi : Pengukuran Kualitas *Website* Kartu Jakarta Pintar *Plus*

Menggunakan Kerangka Kerja WebQual 4.0 dan

Importance Performance Analysis

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



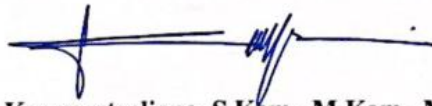
Theresiamati, S.Kom., M.T.I.

Penguji I



Sarika, S.Kom., M.Kom.

Penguji II



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

Pembimbing I



Andhika Octa Indarso, M.M.S.I.

Pembimbing II



Dr. Ermatita, M.Kom.

Dekan



Helena Nurramdhani Irmada, S.Pd., M.Kom.

Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 18 Juli 2022



**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* KARTU JAKARTA
PINTAR *PLUS* MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS***

Muhammad Rio Pratama

Abstrak

Website Kartu Jakarta Pintar *Plus* (KJP *Plus*) adalah *website* yang dimanfaatkan oleh penerima beasiswa KJP *Plus* dan KJMU serta masyarakat umum untuk mendapatkan informasi seputar beasiswa. Namun, selama dipublikasikan masih terdapat kendala dari segi kegunaan yaitu belum menerapkan antarmuka yang mudah digunakan dan tampilan aktif *website* yang masih sukar menepatkan ukuran gawai, segi kualitas informasi yaitu isi informasi yang ada pada *website* belum terbaru, dan segi kualitas interaksi layanan yaitu belum adanya fitur *chat bot* aktif dan *website down* ketika diakses diwaktu yang bersamaan. Dalam penelitian ini, *website* KJP *Plus* diukur menggunakan dimensi WebQual 4.0 yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) dan *Importance Performance Analysis* untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan *website* KJP *Plus* kedepannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai terbaik dari segi kegunaan adalah mudah menemukan halaman *website* dan nilai terburuk adalah tampilan *website* yang kurang menarik. Nilai terbaik dari segi kualitas informasi adalah informasi yang dapat dipercaya dan nilai terburuk adalah informasi belum terbaru. Nilai terbaik dari segi kualitas interaksi layanan adalah pengalaman yang baik, memiliki rasa aman dan nyaman dalam menggunakan *website*, serta nilai terburuk adalah *website* kurang menarik perhatian. Kemudian hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan 5 (lima) indikator dalam kuadran II dan 10 (sepuluh) indikator dalam kuadran III.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, KJP *Plus*, WebQual 4.0, *Website*.

**MEASURING THE QUALITY OF THE JAKARTA PINTAR
PLUS CARD WEBSITE USING THE WEBQUAL 4.0
FRAMEWORK AND IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS**

Muhammad Rio Pratama

Abstract

The Jakarta Smart Plus Card (KJP Plus) website is a website used by KJP Plus and KJMU scholarship recipients and the general public to get information about scholarships. However, as long as it is published, there are still obstacles in terms of usability, namely not implementing an easy-to-use interface and the active display of the website which is still difficult to determine the size of the device, in terms of information quality, namely the information content on the website is not up to date, and in terms of the quality of service interaction, namely the absence of features. the chat bot is active and the website is down when accessed at the same time. In this study, the KJP Plus website was measured using WebQual 4.0 dimensions, namely usability (usability), information quality (quality of information), and service interaction quality (quality of service interaction) and Importance Performance Analysis to obtain recommendations for future improvements to the KJP Plus website. The results show that the best value in terms of usability is that it is easy to find web pages and the worst value is that the website looks less attractive. The best value in terms of quality of information is reliable information and the worst value is information that is not up to date. The best value in terms of service interaction quality is a good experience, having a sense of security and comfort in using the website, and the worst value is that the website does not attract attention. Then the results of the Importance Performance Analysis show 5 (five) indicators in quadrant II and 10 (ten) indicators in quadrant III.

Keywords: *Importance Performance Analysis, KJP Plus, WebQual 4.0, Website.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan judul **“PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE KARTU JAKARTA PINTAR PLUS MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS”**. Atas bimbingan dari dosen dan saran dari rekan-rekan sejawat, maka disusunlah Laporan Skripsi ini. Semoga dengan tersusunnya Laporan Skripsi ini dapat berguna dalam memenuhi syarat ujian Skripsi Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Semoga ide dan hasil penelitian yang diberikan dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi para pembaca. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Ibu Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
3. Ibu Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., M.M., dan Bapak Andhika Octa Indarso, M.M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Sutomo dan Ibu Euis Setawati, selaku orang tua yang telah memberikan doa dan bantuan finansial selama penyusunan Laporan Skripsi.
5. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan Laporan Skripsi ini yang belum disebutkan di atas.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan belum sempurna. Maka dari itu, penulis berharap dan memohon untuk kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca guna perbaikan di langkah-langkah selanjutnya.

Jakarta, 18 Juli 2022

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 TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR SIMBOL	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Luaran yang Diharapkan	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. <i>Website</i>	7
2.1.1. <i>Kualitas Website</i>	8
2.1.2. <i>Pengukuran Kualitas Website</i>	8
2.2. <i>WebQual 4.0</i>	8
2.3. <i>Kartu Jakarta Pintar Plus</i>	11
2.4. <i>Statistical Product and Service Solutions</i>	13
2.5. <i>Jenis Penelitian</i>	14
2.6. <i>Teknik Pengumpulan Data</i>	14
2.7. <i>Populasi dan Sampel</i>	15

2.8. Teknik Analisis Data	16
2.9. Importance Performance Analysis	20
2.10. Penelitian Terdahulu	22
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Metode Penelitian	26
3.2. Identifikasi Variabel	26
3.2.1. Variabel Bebas	26
3.2.2. Variabel Terikat	27
3.3. Hipotesis Penelitian	27
3.4. Tahapan Penelitian	27
3.5. Prosedur Penelitian	30
3.5.1. Perancangan Kuesioner	30
3.5.2. Populasi dan Sampel	32
3.5.3. Teknik Pengumpulan Data	33
3.5.4. Teknik Analisis data	33
3.6. Alat Penelitian	34
3.7. Waktu dan Tempat Penelitian	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Deskripsi <i>Website</i> Kartu Jakarta Pintar <i>Plus</i>	36
4.2. Pembentukan Kuesioner	37
4.2.1. Analisis Uji Validitas	39
4.2.2. Analisis Uji Realibilitas	44
4.3. Analisis Data	45
4.3.1. Analisis Demografi Responden	46
4.3.1.1. Analisis Jenis Kelamin Responden	46
4.3.1.2. Analisis Usia Responden	47
4.3.1.3. Analisis Domisili Responden	48
4.3.1.4. Analisis Kategori Responden	49
4.3.1.5. Analisis Tingkat Pendidikan Responden	50
4.3.1.6. Analisis Frekuensi Mengakses <i>Website</i> KJP <i>Plus</i>	50
4.3.2. Analisis Nilai Kesenjangan Data	51

4.3.3. Analisis WebQual Index	54
4.3.4. Analisis Importance Performance Analysis	57
4.3.5. Pengujian Hipotesis.....	59
4.4. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	60
4.4.1. Pembahasan Hasil Analisis Demografi Responden	61
4.4.2. Pembahasan Hasil Analisis Nilai Kesenjangan Data	63
4.4.3. Pembahasan Hasil Analisis WebQual Index.....	64
4.4.4. Pembahasan Hasil Analisis Importance Performance Analysis...	65
4.4.5. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	66
4.5. Korelasi Antara Hasil Analisis WebQual Index dan Importance Performance Analysis.....	69
4.6. Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan Website Kartu Jakarta Pintar Plus	71
4.7. Rekomendasi Desain Antarmuka Website Kartu Jakarta Pintar Plus	73
BAB 5 PENUTUP.....	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	86
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Dimensi Kuesioner Menggunakan WebQual 4.0	10
Tabel 2.2. Tabel Besaran Dana KJP <i>Plus</i> dan KJMU	12
Tabel 2.3. Tabel Manfaat Penggunaan Dana KJP <i>Plus</i> dan KJMU	12
Tabel 2.4. Tabel Skala <i>Likert</i>	15
Tabel 2.5. Tabel Koefisien Reliabilitas dan Tingkat Kualitas	17
Tabel 2.6. Interval Koefisien dan Tingkat Kualitas Penilaian Website	19
Tabel 2.7. Tabel Review Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1. Tabel Skala <i>Likert</i> Negatif	30
Tabel 3.2. Pernyataan Kuesioner	31
Tabel 4.1. Kode Dimensi Variabel Pernyataan Kuesioner	37
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Penilaian Aktual	39
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan	42
Tabel 4.4. Hasil Uji Realibilitas Penilaian Aktual	45
Tabel 4.5. Hasil Uji Realibilitas Penilaian Harapan	45
Tabel 4.6. Hasil Analisis Nilai Kesenjangan Data	52
Tabel 4.7. Hasil Analisis Nilai WebQual <i>Index</i>	54
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Hipotesis	59
Tabel 4.9. Korelasi Hasil Analisis WebQual <i>Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i>	70
Tabel 4.10. Prioritas Perbaikan <i>Website</i> Kartu Jakarta <i>Plus</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Website Down</i>	2
Gambar 2.1. Kuadran IPA	21
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian	28
Gambar 3.2. Waktu Penelitian	35
Gambar 4.1. Tampilan Laman <i>Website</i> Kartu Jakarta Pintar <i>Plus</i>	36
Gambar 4.2. Hasil Analisis Demografi Jenis Kelamin Responden	47
Gambar 4.3. Hasil Analisis Demografi Usia Responden	48
Gambar 4.4. Hasil Analisis Demografi Domisili Responden	49
Gambar 4.5. Hasil Analisis Demografi Jenis Kategori Responden	50
Gambar 4.6. Hasil Analisis Demografi Tingkat Pendidikan Responden	51
Gambar 4.7. Hasil Analisis Demografi Frekuensi Responden Mengakses <i>Website</i>	51
Gambar 4.8. Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	57
Gambar 4.9. Antarmuka Halaman Beranda Bagian Atas Sebelum Rekomendasi	75
Gambar 4.10. Antarmuka Halaman Beranda Bagian Atas Setelah Rekomendasi	75
Gambar 4.11. Antarmuka Halaman Beranda Bagian Atas Pada “Informasi Umum” Setelah Rekomendasi	76
Gambar 4.12. Antarmuka Halaman Beranda Bagian Atas Pada “Pencairan” Setelah Rekomendasi	76
Gambar 4.13. Antarmuka Halaman Beranda Bagian Atas Pada “Situs Terkait” Setelah Rekomendasi	77
Gambar 4.14. Antarmuka Halaman Beranda Bagian Atas Pada “Bantuan” Setelah Rekomendasi	77
Gambar 4.15. Antarmuka Halaman Beranda Bagian Bawah Setelah	



Rekomendasi	78
Gambar 4.16. Antarmuka Halaman Beranda Bagian Periksa Status Penerimaan KJMU Setelah Memasukkan Data Sebelum Rekomendasi	79
Gambar 4.17. Antarmuka Halaman Beranda Bagian Periksa Status Penerimaan KJMU Setelah Rekomendasi	79
Gambar 4.18. Antarmuka Halaman Beranda Bagian Periksa Status Penerimaan KJMU Setelah Memasukkan Data Setelah Rekomendasi	80

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1. Rumus Slovin	16
Rumus 2.2. Rumus Validitas	16
Rumus 2.3. Rumus <i>Gap</i>	17
Rumus 2.4. Rumus <i>Maximum Score</i>	18
Rumus 2.5. Rumus <i>Weighted Score</i>	19
Rumus 2.6. Rumus <i>WebQual Index</i>	19

DAFTAR SIMBOL

Notasi Tahapan Penelitian

No.	Simbol	Nama	Keterangan
1.		<i>Flow</i>	Menunjukkan arah alir dari penelitian.
2.		<i>Process</i>	Menggambarkan suatu proses dari penelitian.