

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SITUS KURASI BUDAYA DAN GAYA
HIDUP (KULTUR EKSTENSIF) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI



Oleh:

ILHAM MALIK HAMMAD

NPM. 18081010144

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS SITUS KURASI BUDAYA
DAN GAYA HIDUP (KULTUR EKSTENSIF) TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0

Oleh : ILHAM MALIK HAMMAD

NPM : 18081010144

Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi Pada :
Hari Rabu, Tanggal 7 Desember 2022

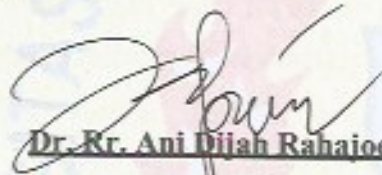
Mengetahui

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji

1.

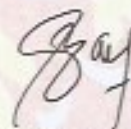
1.



Dr. Rr. Ani Dajah Rahajoe, S.T.

M.Cs.

NIP. 19730512 200501 2003



Made Hanindia Prami Swari.

S.Kom.M.Cs.

NIP. 19890205 2018032 001

2.

2.



Eka Prakarsa Mandyartha, S.T.

M.Kom

NIP. 19880525 2018031 001



Hendra Maulana, S.Kom.

M.Kom

NPT. 201198 31 223248

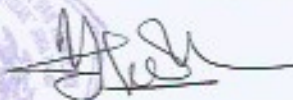
Menyetujui

Dekan

Koordinator Program Studi

Fakultas Ilmu Komputer

Teknik Informatika



Prof. Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT

NIP. 19650731 1199203 2 001



Budi Nugroho, S.Kom, M.Kom

NIPPPK. 19800907 2021211 005

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, mahasiswa Informatika UPN "Veteran" Jawa Timur, yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ilham Malik Hammad
NPM : 18081010144

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/Tugas Akhir yang Saya ajukan dan akan dikerjakan, yang berjudul :

"ANALISIS PENGARUH KUALITAS SITUS KURASI BUDAYA DAN GAYA HIDUP (KULTUR EKSTENSIF) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0" Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir/Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan produk dan atau software yang saya beli dari pihak lain. Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini adalah pekerjaan Saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lain.

Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka Saya siap menerima segala konsekuensinya.

Surabaya, 28 Desember 2022

Hormat Saya,

Ilham Malik Hammad

NPM. 18081010144

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SITUS KURASI BUDAYA DAN GAYA HIDUP (KULTUR EKSTENSIF) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Nama Mahasiswa : Ilham Malik Hammad
NPM : 18081010144
Program Studi : Informatika
Dosen Pembimbing : Dr. Rr. Ani Dajah Rahajoe S.T., M.Cs
Eka Prakarsa Mandyartha S.T., M.Kom

Abstrak

Website Kultur Ekstensif merupakan portal berita atau media yang membawakan berita *sidestream* serta melakukan kurasi terhadap materi yang akan diberitakan seperti cerita dan artikel yang berkaitan dengan musik, mode, makanan, dan gaya hidup. Pada *website* Kultur Ekstensif juga terdapat fitur seperti *submission*, *advertising*, dan *career*. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kualitas *website* Kultur Ekstensif berdasarkan kepuasan pengguna terhadap kinerja aktual dan harapan, penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 yang berfokus pada 4 variabel yaitu: *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* sebagai dasar perancangan kuesioner. Lalu, untuk menganalisa menggunakan metode WebQual Index (WQI) untuk menghitung kualitas website dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur nilai kesesuaian, nilai kesenjangan, dan kuadran IPA untuk rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* untuk menentukan jumlah responden dan jumlah responden yang didapatkan sebanyak 106 responden yang pernah mengakses *website* Kultur Ekstensif. Berdasarkan hasil analisis dengan metode WQI, nilai rata-rata dari seluruh variabel yaitu 0,9513 berarti sudah lebih dari cukup namun masih kurang. Kemudian, nilai rata-rata dari nilai kesesuaian antara kinerja aktual dan harapan masih $< 100\%$ yaitu 85,9258%. Kemudian, nilai rata-rata GAP sebesar -0,5875 yang berarti kualitas kinerja aktual pada *website* Kultur Ekstensif saat ini belum memenuhi tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pengguna. Pada hasil kuadran terdapat 6 indikator yang perlu dijadikan prioritas dalam perbaikan, terdapat 9 indikator yang perlu dijaga kualitasnya, terdapat 9 indikator yang perlu dijaga serta dilakukan perbaikan, terdapat 5 indikator yang berlebihan kinerjanya sehingga fokus lebih diarahkan ke indikator yang menjadi prioritas.

Kata kunci: *WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Website Media*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan keberkahan dan kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan penelitian skripsi ini dengan judul.

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SITUS KURASI BUDAYA DAN GAYA HIDUP (KULTUR EKSTENSIF) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Skripsi ini dibuat penulis untuk memenuhi mata kuliah skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan Strata Satu (S1) dari Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Informatika di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis berharap dengan adanya penyusunan skripsi ini dapat menambah ilmu baru dan wawasan yang bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan penelitian skripsi ini masih terdapat kesalahan dan belum sempurna. Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan laporan skripsi ini, maka penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan.

Surabaya, 28 Desember 2022

Hormat Saya,

Ilham Malik Hammad

NPM. 18081010144

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan keberkahan dan Kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan penelitian skripsi/tugas akhir ini dengan baik. terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak yang berkontribusi dalam menyelesaikan penelitian skripsi/tugas akhir ini dengan secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Anton Bayu Aji dan Ibu Siti Suci Relawati, yang telah memberikan dukungan baik secara material maupun non-material, doa, dan dorongan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Ir. Ahmad Fauzi, M.MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Prof. Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Budi Nugroho S.Kom, M.Kom selaku Koordinator Program Studi S1 Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Dr. Rr. Ani Dajah Rahajoe, S.T., M.Cs., selaku dosen pembimbing satu yang memberikan banyak bimbingan serta arahan kepada penulis terhadap penelitian yang dilakukan hingga skripsi ini disusun.
7. Bapak Eka Prakarsa Mandyartha, S.T., M.Kom., selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen UPN Veteran Jawa Timur terutama Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer atas segala ilmu, pengetahuan, dan pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan penulis. Semoga ilmu, pengetahuan, dan pengalaman yang telah diberikan

- menjadi bekal dan manfaat bagi penulis untuk berkarir dan masa depan.
9. CV. Lokatera Kreatif yang menaungi media berita digital Kultur Ekstensif dan memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melakukan penelitian.
 10. Seluruh teman-teman Program Studi Informatika UPN Veteran Jawa Timur angkatan 2018 yang telah berjuang bersama selama awal masa perkuliahan, menyelesaikan penyusunan skripsi, hingga wisuda.
 11. Iksan Malik, Hamzah Dimas, Thariq Irfan, Zulkifli Maulana, Rifqi Hari, Bramantio, Taffa Fibriano, M. Ainur Rofik yang sering memberikan bantuan dan masukan terhadap penelitian ini.
 12. Yolanda Natalia Huwae yang memberikan penulis bantuan secara material maupun non-material untuk dapat segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iii
Abstrak	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR RUMUS.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan.....	5
1.4. Manfaat.....	6
1.5. Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Sistem	12
2.2.1 Karakteristik Sistem	13
2.2.2 Klasifikasi Sistem.....	14

2.2.3	Tujuan Sistem	15
2.3	Informasi.....	16
2.3.1	Kualitas Informasi	17
2.3.2	Nilai Informasi.....	17
2.4	Sistem Informasi.....	17
2.4.1	Jenis-jenis Sistem Informasi.....	18
2.4.2	Komponen Dasar Sistem Informasi.....	20
2.4.3	Tujuan Sistem Informasi	21
2.5	Definisi Analisis	22
2.5.1	Jenis-jenis Analisis	22
2.5.2	Metode Analisis.....	23
2.6	Definisi Kualitas	23
2.7	Website	23
2.7.1	Jenis-jenis Website	24
2.7.2	Karakteristik Website	25
2.7.3	Kualitas Website.....	26
2.8	WEBQUAL 4.0	26
2.9	Importance Performance Analysis (IPA)	29
2.10	Gambaran Umum Perusahaan	31
2.10.1	Profil Singkat Perusahaan.....	31

2.10.2	Visi Misi Perusahaan	32
2.11	Statistical Product and Service Solution (SPSS)	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Alur Penelitian	35
3.2	Studi Literatur	36
3.3	Identifikasi Masalah	36
3.4	Menentukan Model Pengukuran.....	36
3.4.1	Metode Webqual 4.0.....	36
3.4.2	Metode Importance-Performance Analysis	37
3.4.3	Identifikasi Variabel	40
3.4.4	Penyusunan Hipotesis	40
3.5	Pengumpulan Data.....	41
3.5.1	Menentukan Teknik Pengumpulan Data	41
3.5.2	Metode Pengambilan Sampel	42
3.5.3	Penyusunan Kuesioner	42
3.6	Pengolahan dan Analisis Data	49
3.6.1	Uji Validitas.....	49
3.6.2	Uji Reabilitas	50
3.6.3	Uji Hipotesis	51
3.6.4	Gap Analysis.....	52
3.6.5	Analisis Kuadran IPA.....	52

4.3.2.4	Uji Reliabilitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	80
4.3.2.5	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	81
4.3.3	Uji Hipotesis	83
4.4	Analisis Data.....	85
4.4.1	Perhitungan WebQual Index	86
4.4.2	Analisis Kesuaian	89
4.4.3	GAP <i>Analysis</i>	91
4.4.4	Analisis Kuadran IPA.....	93
4.4.4.1	Kuadran 1 (<i>Concentrate Here</i>).....	95
4.4.4.2	Kuadran 2 (<i>Keep Up The Good Work</i>).....	96
4.4.4.3	Kuadran 3 (<i>Low Priority</i>)	97
4.4.4.4	Kuadran 4 (<i>Possible Overkill</i>)	99
4.4.5	Pembahasan Hasil Analisis.....	100
4.4.5.1	Indikator Variabel <i>Usabilty Quality</i> Pada <i>Website</i> Kultur Ekstensif	100
4.4.5.2	Indikator Variabel <i>Information Quality</i> Pada <i>Website</i> Kultur Ekstensif	106
4.4.5.3	Indikator Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada <i>Website</i> Kultur Ekstensif	111
4.4.5.4	Indikator Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada <i>Website</i> Kultur Ekstensif	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		122
5.1	Kesimpulan.....	122
5.2	Saran	124
DAFTAR PUSTAKA		125

LAMPIRAN.....	129
---------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sejenis	9
Tabel 2. 2 Jenis-jenis Sistem Informasi	19
Tabel 2. 3 Dimensi Kualitas WebQual 4.0	27
Tabel 3. 1 Skala Likert pada Performance.....	43
Tabel 3. 2 Skala Likert pada Importance	43
Tabel 3. 3 Instrumen Kuesioner Berdasarkan WebQual 4.0.....	44
Tabel 4. 1 Jumlah Data Responden.....	53
Tabel 4. 2 Frekuensi Jawaban Kuesioner Performance Website Variabel Usability Quality.....	56
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Jawaban Kuesioner Performance Website Variabel Usability Quality	58
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Kuesioner Importance Website Variabel Usability Quality.....	58
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Jawaban Kuesioner Importance Website Variabel Usability Quality	60
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Kuesioner Performance Website Variabel Information Quality.....	60
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Jawaban Kuesioner Performance Website Variabel Information Quality.....	62
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Kuesioner Importance Website Variabel Information Quality.....	62
Tabel 4. 9 Hasil Statistik Jawaban Kuesioner Importance Website Variabel Information Quality.....	63
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Kuesioner Performance Website Variabel Service interaction Quality.....	64
Tabel 4. 11 Hasil Statistik Jawaban Kuesioner Performance Website Variabel Service Interaction Quality	65
Tabel 4. 12 Frekuensi Jawaban Kuesioner Importance Website Variabel Service Interaction Quality	66
Tabel 4. 13 Hasil Statistik Jawaban Kuesioner Importance Website Variabel Service Interaction Quality	67

Tabel 4. 14 Frekuensi Jawaban Kuesioner Performance Website Variabel User Satisfaction.....	68
Tabel 4. 15 Hasil Statistik Jawaban Kuesioner Performance Website Variabel User Satisfaction	69
Tabel 4. 16 Frekuensi Jawaban Kuesioner Importance Website Variabel User Satisfaction.....	70
Tabel 4. 17 Hasil Statistik Jawaban Kuesioner Importance Website Variabel User Satisfaction.....	71
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Kuesioner Performance Website Variabel Usability Quality	72
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Kuesioner Importance Website Variabel Usability Quality.....	73
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Kuesioner Performance Website Variabel Information Quality.....	73
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Kuesioner Importance Website Variabel Information Quality.....	74
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Kuesioner Performance Website Variabel Service Interaction Quality	74
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Kuesioner Importance Website Variabel Service Interaction Quality	75
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas Kuesioner Performance Website Variabel User Satisfaction.....	75
Tabel 4. 25 Hasil Uji Validitas Kuesioner Importance Website Variabel User Satisfaction.....	76
Tabel 4. 26 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Performance Website Variabel Usability Quality	77
Tabel 4. 27 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Importance Website Variabel Usability Quality	77
Tabel 4. 28 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Performance Website Variabel Information Quality.....	78
Tabel 4. 29 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Importance Website Variabel Information Quality.....	78

Tabel 4. 30 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Performance Website Variabel Service Interaction Quality	79
Tabel 4. 31 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Importance Website Variabel Service Interaction Quality	79
Tabel 4. 32 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Performance Website Variabel User Satisfaction.....	80
Tabel 4. 33 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Importance Website Variabel User Satisfaction.....	81
Tabel 4. 34 Hasil Paired Sample t-Test.....	84
Tabel 4. 35 Hasil Perhitungan Mean of Importance dan Maximum Score.....	86
Tabel 4. 36 Weighted Score dan WebQual Index.....	87
Tabel 4. 37 Perbandingan WQI Keempat Variabel	88
Tabel 4. 38 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tk _i)	89
Tabel 4. 39 Hasil Perhitungan Tingkat Kesenjangan (GAP).....	91
Tabel 4. 40 Penyebaran Indikator Pada Kuadran IPA	93
Tabel 4. 41 Hasil analisis Usability Quality Website Kultur Ekstensif.....	100
Tabel 4. 42 Rekomendasi Perbaikan Pada Variabel Usability Quality Pada Website Kultur Ekstensif	103
Tabel 4. 43 Hasil analisis Information Quality Website Kultur Ekstensif.....	106
Tabel 4. 44 Rekomendasi Perbaikan Pada Variabel Information Quality Pada Website Kultur Ekstensif	109
Tabel 4. 45 Hasil Analisis Service Interaction Quality Website Kultur Ekstensif	111
Tabel 4. 46 Rekomendasi Perbaikan Pada Variabel Service Interaction Quality Pada Website Kultur Ekstensif.....	114
Tabel 4. 47 Hasil Analisis User Satisfaction Website Kultur Ekstensif	116
Tabel 4. 48 Rekomendasi Perbaikan Pada Variabel User Satisfaction Pada Website Kultur Ekstensif	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ranking Content Juni s/d Agustus 2022	3
Gambar 1. 2 Demografi Audiens Juni 2022.....	3
Gambar 1. 3 Demografi Audiens Juli 2022	4
Gambar 1. 4 Flyer Story Pendukung Penelitian.....	4
Gambar 1. 5 Hasil Kuesioner Pendukung Penelitian.....	5
Gambar 2. 1 Jenis-jenis Sistem Informasi.....	18
Gambar 2. 2 Pembagian Kuadran Importance-Performance Analysis	30
Gambar 2. 3 Variabel Penelitian WebQual & IPA	30
Gambar 2. 4 Logo Kultur Ekstensif.....	31
Gambar 2. 5 Laman Profil Instagram Kultur Ekstensif.....	32
Gambar 2. 6 Laman Utama Website Kultur Ekstensif.....	32
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	35
Gambar 3. 2 Diagram Kartesius.....	39
Gambar 4. 1 Diagram Usia Responden.....	54
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden	54
Gambar 4. 3 Diagram Tempat Tinggal Responden	55
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius Kuadran IPA.....	95

DAFTAR RUMUS

3.1 Maximum Score	37
3.2 Weighted Score	37
3.3 WebQual Index (WQI).....	37
3.4 Nilai Gap	38
3.5 Skor Kinerja dan Kepentingan	38
3.6 Analisis Kuadran	39
3.7 Rumus Slovin	42
3.8 Uji Validitas Product Momen Terkoreksi	50
3.9 Degree of Freedom.....	50
3.10 Uji Reliabilitas Metode Cronbach Alpha.....	51
3.11 Paired Sample T-Test.....	51
3.12 Persamaan Perhitungan T-tabel.....	52