

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK UPN “VETERAN” JAWA TIMUR MENGGUNAKAN  
MODEL WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh :  
IMAN ALI MUFTI  
18082010064**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
S U R A B A Y A  
2023**



SKRIPSI

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR MENGGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0  
DAN IPA

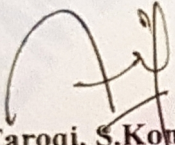
Disusun Oleh:  
Iman Ali Mufti  
18082010064

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 13 Juli 2023

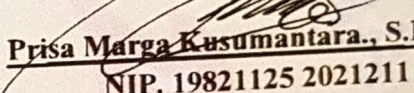
Pembimbing:

Tim Penguji:

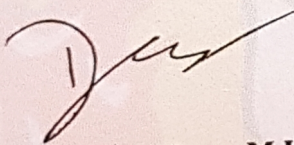
1.

  
Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19870519 2018031 001

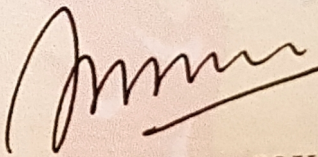
1.

  
Prisa Marga Kusumantara., S.Kom. MCs.  
NIP. 19821125 2021211 003

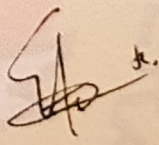
2.

  
Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 3 7805 07 0218 1

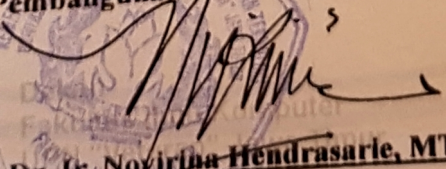
2.

  
Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.  
NPT. 171199 10 320052

3.

  
Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19940929 202203 1008

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
Dr. Ir. Nozirina Hendrasarie, MT.  
NIP. 19681126 199403 2 001



**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK UPN "VETERAN" JAWA TIMUR  
MENGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0 DAN IPA**


**Disusun Oleh:**  
**Iman Ali Mufti**  
**18082010064**


**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan  
Periode Juli pada Tanggal 13 Juli 2023**

**Menyetujui,**


**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**

  
**Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom**  
**NIP. 19870519 2018031 001**

  
**Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.**  
**NPT. 3 7805 07 0218 1**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Sistem Informasi**  
**Fakultas Ilmu Komputer**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Agung Brastama P., S.Kom, M.Kom.**  
**NIP. 19851124 2021211 003**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**KETERANGAN REVISI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Iman Ali Mufti

NPM : 18082010064

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 13 Juli 2023 dengan judul:

**"PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK UPN "VETERAN" JAWA TIMUR MENGGUNAKAN  
MODEL WEBQUAL 4.0 DAN IPA"**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan Skripsi dengan judul tersebut.

Surabaya, 20 Juli 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

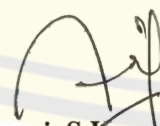
1. Prisa Marga Kusumantara., S.Kom. MCs.  
NIP. 19821125 2021211 003
2. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom  
NPT. 171199 10 320052
3. Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19940929 202203 1008

  
{  
  
}  
  
}

Mengetahui,

**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**

  
Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19870519 2018031 001

  
Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 3 7805 07 0218 1





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA**  
**TIMUR**  
**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iman Ali Mufti  
NPM : 18082010064  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI**  
**AKADEMIK UPN "VETERAN" JAWA TIMUR**  
**MENGGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang 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 Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan Lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 26 Juli 2022



**IMAN ALI MUFTI**  
**NPM. 18082010064**

**Judul** : **PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI AKADEMIK UPN “VETERAN” JAWA TIMUR MENGGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

**Penulis** : **Iman Ali Mufti**

**Pembimbing 1** : **Asif Faroqi S.Kom. M.Kom.**

**Pembimbing 2** : **Doddy Ridwandono S.Kom. M.Kom**

---

### **ABSTRAK**

Penerapan layanan berbasis *website* perlu didukung adanya tingkat kualitas layanan yang baik kepada penggunanya. Dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada penggunanya diperlukan adanya pengukuran kualitas *website* Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur yang ditinjau menggunakan model *WebQual* 4.0 yang kemudian diolah dan dianalisis dengan metode IPA, dengan tujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada *website* Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur.

Populasi dari penelitian ini adalah pengguna *website* Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur. Teknik sampling yang digunakan *proportionate stratified random sampling*. Metode pengumpulan datanya dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 341 responden sesuai dengan jumlah sampel yang ditentukan dengan menggunakan tabel *Isaac and Michael*, Kuesioner disusun dengan menggunakan model *Webqual* 4.0, lalu data akan dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) dengan cara membandingkan nilai kinerja dan tingkat kepentingan.

Hasil pada Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas *website* Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur belum memenuhi kepentingan dan harapan pengguna sehingga perlu ditingkatkan kembali tingkat kualitasnya. Ada beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan prioritas dalam perbaikan yaitu: 1) memberikan fitur-fitur layanan yang bekerja dengan baik dan mudah untuk dimengerti oleh pengguna, agar pengguna tidak merasa dipersulitkan saat menggunakan SIAMIK. 2) memastikan informasi yang disediakan akurat dengan mengecek ulang informasi tersebut sebelum disajikan pada SIAMIK. 3) harus memastikan ulang informasi yang disediakan secara detail, selain itu juga dapat memberikan arahan dalam informasinya. 4) harus terus memperbaiki dan memperbarui link pada SIAMIK agar link pada SIAMIK dapat diakses oleh pengguna. 5) memberikan pembaharuan pada tampilan tata letak agar terstruktur dan konsisten.

**Kata Kunci** : *Website*, Sistem Informasi Akademik, *Webqual*, IPA.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengukuran Kualitas Website Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur Menggunakan Model *WebQual* 4.0 dan IPA” dengan tepat waktu. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer bagi mahasiswa S1 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis menyadari tentunya terdapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada seluruh anggota keluarga yang sudah mendukung dan mendoakan penulis.
3. Bapak Agung Brastama Putra S.Kom, M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteraan” Jawa Timur.
4. Bapak Asif Faroqi, S.Kom. M.Kom. dan bapak Doddy Ridwandono, S.Kom. M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan
6. Untuk Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bantuan, pengetahuan dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.

7. Kepada para responden yang terhormat, mohon maaf bila merepotkan dan terima kasih banyak karena partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis.
8. Kepada teman-teman three of kind Agif dan Elel serta Esa, Ubey dan Yubi yang membantu, memotivasi serta memberikan hiburan dan semangat pada penulis.
9. Kepada siapapun yang bertanya kapan skripsinya selesai, terima kasih.

Dalam pelaksanaan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah terlibat.

Surabaya, Maret 2023

Penulis

Iman Ali Mufti



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1. 1 Latar Belakang.....	1
1. 2 Perumusan Masalah.....	5
1. 3 Batasan Masalah.....	5
1. 4 Tujuan.....	6
1. 5 Manfaat.....	6
1. 6 Relevansi Sistem Informasi.....	6
1. 7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2. 1 Sistem Informasi Akademik.....	10
2. 2 Sistem Informasi Akademik UPN "Veteran" Jawa Timur .....	10
2. 3 Website .....	12
2. 4 Webqual.....	12
2. 5 User Interface .....	15
2. 6 Importance Performance Analysis .....	15
2. 7 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB 3 METODE PENELITIAN .....	36
3. 1 Identifikasi Masalah .....	37
3. 2 Studi Literatur.....	38
3. 3 Populasi dan Sampel .....	38
3. 4 Variabel dan Indikator Penelitian.....	41
3. 5 Instrumen Penelitian.....	43
3. 6 Mengumpulkan Data Penelitian (Pra-Kuesioner) .....	48
3.6.1 Data Primer .....	48
3.6.2 Data Sekunder .....	49

3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas (Pra-Kuesioner).....	49
3.7.1	Uji Validitas .....	49
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	56
3.8	Mengumpulkan Data Penelitian .....	58
3.9	Mengolah dan Menganalisis Data Penelitian .....	58
3.9.1	Analisis Deskriptif .....	58
3.9.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
3.9.3	Importance Performance Analysis .....	59
3.9.4	Analisis Kesenjangan (Gap Analysis).....	61
3.10	Kesimpulan dan Saran .....	63
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>64</b>
4.1	Data Demografi Responden .....	64
4.1.1	Usia .....	64
4.1.2	Jenis Kelamin .....	65
4.1.3	Fakultas .....	65
4.1.4	Intensitas Penggunaan .....	66
4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	67
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel Usability Pada Importance.....	67
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality Pada Importance 70	
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction Pada Importance	73
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel User Interface Pada Importance .....	75
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel Usability Pada Performance.....	77
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality Pada Performance 80	
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction Pada Performance 82	
4.2.8	Frekuensi Jawaban Variabel User Interface Pada Performance ....	84
4.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	87
4.3.1	Uji Validitas .....	87
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	91
4.4	Pengolahan Data Impotance Performance Analysis.....	92
4.4.1	Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	93
4.4.2	Gap Analysis .....	97



4.4.3 Pembahasan Importance Performance Analysis .....	98
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	111
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA .....	114
LAMPIRAN.....	119

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3. 1 Perhitungan Teknik Sampling.....	41
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian .....	43
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Usability pada Importance .....	50
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality pada Importance....	51
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction pada Importance.....	52
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel User Interface pada Importance .....	52
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Usability pada Performance .....	53
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality pada Performance..	54
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction pada Performance....	55
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Variabel User Interface pada Performance .....	55
Tabel 3. 11 Uji Reliabilitas Webqual pada Importance.....	56
Tabel 3. 12 Uji Reliabilitas Webqual pada Performance.....	57
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Usability pada Importance .....	68
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Usability pada Importance .....	69
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality Pada Importance ...	70
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Information Quality pada Importance .....	72
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction Pada Importance .....	73
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Service Interaction pada Importance .....	74
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel User Interface Pada Importance.....	75
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel User Interface pada Importance .....	77
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Usability pada Performance.....	78
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Usability pada Performance.....	79
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality Pada Performance	80
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Information Quality pada Performance .....	82
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction Pada Performance .	83
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Jawaban Variabel Service Interaction pada Performance .....	84
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Variabel User Interface Pada Performance .....	85
Tabel 4. 16 Hasil Statistik Jawaban Variabel User Interface pada Performance..	86
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Webqual Pada Importance .....	88
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Webqual Pada Performance .....	90
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas .....	91
Tabel 4. 20 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	93
Tabel 4. 21 Hasil Gap Analysis .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Studi Sistem Informasi .....	7
Gambar 2. 1 Kuadran Importance Performance Analysis .....	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	37
Gambar 3. 2 Macam-macam Teknik Sampling .....	39
Gambar 3. 3 Tabel Isaac and Michael.....	40
Gambar 4. 1 Usia Responden.....	64
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	65
Gambar 4. 3 Fakultas Responden .....	65
Gambar 4. 4 Intensitas Penggunaan Responden .....	66
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius Usability .....	100
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius Information Quality .....	102
Gambar 4. 7 Diagram Kartesius Service Interaction Quality .....	104
Gambar 4. 8 Diagram Kartesius User Interface Quality .....	106

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan Pengumpulan Data .....	119
Lampiran 2. Tampilan Kuesioner Online.....	120
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pra-kuesioner (30 responden) 132	
Lampiran 4. Hasil Frekuensi dan Statistik Deskriptif.....	140
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (341 responden) .....	147
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	155
Lampiran 7. Hasil Perhitungan Gap Analysis.....	155
Lampiran 8. Gambar Diagram Kartesius SPSS .....	156