

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE UPN “VETERAN”
JAWA TIMUR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

YUDHA MAHADIKA PRAMONO
NPM. 1434010158

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2019**

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

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

Nama : Yudha Mahadika Pramono

NPM : 1434010158

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

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE UPN "VETERAN" JAWA TIMUR
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

tidak 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, 5 September 2019

Hormat Saya,



Yudha Mahadika Pramono

NPM. 1434010158

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**


Judul : PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE UPN "VETERAN" JAWA
TIMUR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
Oris : YUDHA MAHADIKA PRAMONO
NPM : 1434010158

Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi Pada :
Hari Jumat, Tanggal 23 Agustus 2019

Mengetahui


Dosen Pembimbing


Dosen Penguji

1. 
Firza Prima Aditiawan, S.Kom, MTI.
NPT : 3 8605 13 0344 1

1. 
Intan Yuniar Purbasari, S.Kom, M.Sc
NPT : 3 8606 04 0198 1

2. 
Muhammad Idhom, SP, S.Kom, MT
NPT : 3 8303 10 0285 1

2. 
Firza Prima Aditiawan, S.Kom, MTI.
NPT : 3 8605 13 0344 1

3. 
Made Hanindia Prami Swari, S.Kom, M.Cs.
NIP : 19890205 201803 2 001

Menyetujui


Dekan
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIP : 19650731 1199203 2 001

Koordinator Program Studi
Teknik Informatika

Budi Nugroho, S.Kom, M.Kom
NPT : 3 8009 05 0205 1

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini.

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk memenuhi persyaratan mengikuti ujian akhir dalam mendapatkan gelar kesarjanaan pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur. Laporan ini disusun berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilaksanakan selama mengerjakan Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar .Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini penulis menyadari telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang ditujukan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan pertolongan dan kelancaran dalam mengerjakan Tugas Akhir ini
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr.Ir.Ni Ketut Sari, MT. selaku dekan Faluktas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Ibu Intan Yuniar Purbasari, S.Kom, M.Sc selaku wakil dekan I Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur
5. Bapak Firza Prima Adityawan, S.Kom, MTI selaku pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan manfaat serta ilmu dalam pengerjaan Tugas Akhir ini
6. Bapak Mohammad Idhom, SP, S.Kom, MT selaku pembimbing 2 yang telah banyak memberikan manfaat serta ilmu dalam pengerjaan Tugas Akhir ini
7. Kedua Orang Tua saya yaitu Wignyo Pramono dan Alm.Darlistaty yang telah berjuang dan kerja keras untuk membiayai demi kelancaran kuliah saya serta terimakasih untuk setiap doa yang dipanjatkan.
8. Adik saya dan om Indra yang telah membantu dalam skripsi saya dalam merekap data

9. Alifianto dan Arief Rachman yang telah memberikan saran dalam pengerjaan laporan

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| KATA PENGANTAR | 1 |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | 2 |
| DAFTAR ISI..... | 4 |
| DAFTAR GAMBAR..... | 7 |
| DAFTAR TABEL | 9 |
| BAB I..... | Error! Bookmark not defined. |
| PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 Latar Belakang..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 Perumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3 Batasan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4 Tujuan Masalah..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5 Manfaat..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II..... | Error! Bookmark not defined. |
| TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Landasan Teori | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.1 Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur..... | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 2.2.1.1 Profil Universitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.1.2 Visi dan Misi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.1.3 Struktur Organisasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Website..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.1 Fungsi Situs Web | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.1.1 Fungsi Komunikasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.1.2 Jenis Situs Web | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.1.3 Kriteria Web yang Baik | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4 Webqual..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.1 Usability (Kemudahan Penggunaan).... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.2 Kualitas Informasi (Information Quality) | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.3 Kualitas Interaksi (Service Interaction Quality) | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.4 Dimensi Keseluruhan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.5 Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 2.5 Konsep Slovin..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.6 Skala Likert | Error! Bookmark not defined. |
| 2.7 Kualitas Layanan | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III | Error! Bookmark not defined. |
| METODOLOGI PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2 Identifikasi Masalah | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| 3.3 Studi Pustaka | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4 Implementasi Metode..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5 Hasil | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6 Tempat dan Waktu Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV | Error! Bookmark not defined. |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1 Perencanaan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 Tahap Analisa | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3 Hasil Kuisisioner Responden Mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur | Error! Bookmark not defined. |
| | defined. |
| 4.4 Rekomendasi Pengembangan Hasil Analisa Dari Website UPN “Veteran” Jawa Timur Berdasarkan Jawaban Responden Mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur | Error! Bookmark not defined. |
| | not defined. |
| 4.5 Hasil Kuisisioner Responden Masyarakat Surabaya | Error! Bookmark not defined. |
| 4.6 Rekomendas Pengembangan Hasil Analisa Dari Website UPN “Veteran” Jawa Timur Berdasarkan Jawaban Responden Masyarakat Surabaya | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V | Error! Bookmark not defined. |
| KESIMPULAN DAN SARAN | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1 Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2 Saran..... | Error! Bookmark not defined. |
| Daftar Pustaka | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Universitas **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Hipotesis penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Jumlah mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Jumlah penduduk Surabaya **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Diagram Dimensi Kegunaan (Usability) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Diagram Dimensi Kualitas Informasi (Information Quality **Error! Bookmark not defined.**
- defined.**
- Gambar 4. 5 Diagram Dimensi Kualitas Interaksi (interaction Quality) **Error! Bookmark not defined.**
- defined.**
- Gambar 4. 6 grafik kegunaan (usabilty) instrumen 1 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 kegunaan (usabilty) instrumen 2 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 kegunaan (usabilty) instrumen 3 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 kegunaan (usabilty) instrumen 4 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 kegunaan (usabilty) instrumen 5 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 11 kegunaan (usabilty) instrumen 6 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 12 kegunaan (usabilty) instrumen 7 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 13 kegunaan (usabilty) instrumen 8 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 14 kegunaan (usabilty) instrumen 9 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 15 Kualitas Informasi (Information Quality) instrumen 1 **Error! Bookmark not defined.**
- defined.**

Gambar 4. 16 Kualitas Informasi (Information Quality) instrumen 2 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 17 Kualitas Informasi (Information Quality) instrumen 3 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 18 Kualitas Informasi (Information Quality) instrumen 4 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 19 Kualitas Informasi (Information Quality) instrumen 5 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 20 Kualitas Informasi (Information Quality) instrumen 6 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 21 Kualitas Informasi (Information Quality) instrumen 7 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 22 Kualitas Informasi (Information Quality) instrumen 8 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 23 Kualitas Interaksi (Interaction Quality) instrumen 1 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 24 Kualitas Interaksi (Interaction Quality) instrumen 2 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 25 Kualitas Interaksi (Interaction Quality) instrumen 3 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 26 Kualitas Interaksi (Interaction Quality) instrumen 4 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 27 Kualitas Interaksi (Interaction Quality) instrumen 5 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 28 Kualitas Interaksi (Interaction Quality) instrumen 6 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 29 Kualitas Interaksi (Interaction Quality) instrumen 7 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 30 Diagram Dimensi Kegunaan (Usability) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 31 Diagram Dimensi Kualitas Informasi (Information Quality) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 32 Diagram Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 33 grafik kegunaan (usabilty) instrumen 1 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 34 grafik kegunaan (usabilty) instrumen 2 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 35 grafik kegunaan (usabilty) instrumen 3 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 36 grafik kegunaan (usabilty) instrumen 4 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 37 grafik kegunaan (usabilty) instrumen 5 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 38 grafik kegunaan (usabilty) instrumen 6 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 39 grafik kegunaan (usabilty) instrumen 7 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 40 grafik kegunaan (usabilty) instrumen 8 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 41 grafik kegunaan (usabilty) instrumen 9 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 42 grafik Kualitas Informasi instrumen 1 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 43 grafik Kualitas Informasi instrumen 2 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 44 grafik Kualitas Informasi instrumen 3 **Error! Bookmark not defined.**

- Gambar 4. 45 grafik Kualitas Informasi instrumen 4**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 46 grafik Kualitas Informasi instrumen 5**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 47 grafik Kualitas Informasi instrumen 6**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 48 grafik Kualitas Informasi instrumen 7**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 49 grafik Kualitas Informasi instrumen 8**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 50 grafik Kualitas Interaksi instrumen 1**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 51 grafik Kualitas Interaksi instrumen 2**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 52 grafik Kualitas Interaksi instrumen 3**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 53 grafik Kualitas Interaksi instrumen 4**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 54 grafik Kualitas Interaksi instrumen 5**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 55 grafik Kualitas Interaksi instrumen 6**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 56 grafik Kualitas Interaksi instrumen 7**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 57 Dimensi Kegunaan (Usability)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 58 Dimensi Kualitas Informasi (Information Quality)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 59 Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality)**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Dimensi Kemudahan Penggunaan (Usability)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Informasi (Information Quality)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.3 Dimensi Kualitas Interaksi (Service Interaction Quality)**Error! Bookmark not defined.**
- defined.**
- Tabel 2.4 Dimensi Keseluruhan (Overall) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 1 Kegunaan (Usabilty) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Kualitas Informasi (Information Quality)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Kualitas Interaksi (Interaction Quality) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Jawaban Responden Mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur Berdasarkan Nilai Terbesar Sampai Yang Terkecil **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Kegunaan (Usabilty) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Kualitas Informasi (Information Quality)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Kualitas Interaksi (Interaction Quality) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Jawaban Responden Masyarakat Surabaya Berdasarkan Nilai Terbesar Sampai Terkecil **Error! Bookmark not defined.**

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE UPN “VETERAN” JAWA TIMUR MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Nama Mahasiswa : Yudha Mahadika Pramono
NPM : 1434010158
Program Studi : Teknik Informatika
Dosen Pembimbing : 1. Firza Prima Adityawan, S.Kom, MTI
2. Mohammad Idhom, SP, S.Kom, MT

Abstrak

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, disingkat UPN "Veteran" Jatim atau UPN V JT berlokasi di Surabaya merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia yang berdiri sejak 5 Juli 1959. Website adalah sekumpulan halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Website ini bisa bermacam-macam bentuknya mulai dari company profile, online shop, forum, sosial media, marketplace dan masih banyak yang lainnya. Website juga berfungsi sebagai komponen dari suatu identitas, yang dipengaruhi oleh pendapat publik dan terbentuk dari perilaku dan karakter sebuah perusahaan, individu atau negara. Pada website UPN “Veteran” Jawa Timur belum ada yang pernah mengukur kualitas website tersebut. Untuk melakukan pengukuran tersebut di butuhkan metode yang tepat, salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Tujuan dari penelitian ini adalah melihat hasil dari pengukuran dengan metode Webqual dan juga sebagai rekomendasi peningkatan dan pengembangan website pada pengelola website di masa yang akan datang.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode Webqual 4.0 untuk melihat kualitas website tersebut. Responden yang dilibatkan adalah mahasiswa UPN itu sendiri dan masyarakat sekitar Surabaya dengan mengisi kuisioner dengan 3 dimensi penilaian yaitu usability (kegunaan), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi (interaction quality).

Hasil dari penelitian ini berupa rekomendasi untuk website selanjutnya sesuai dengan perhitungan yang sudah dilakukan. Ada beberapa sektor yang menjadi perhatian untuk pengembangan website tersebut yaitu pada segi tampilan website, fasilitas feedback dan pada detailnya informasi pada website.

Abstract

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" East Java, abbreviated as UPN "Veteran" East Java or UPN V JT located in Surabaya is one of the State Universities in Indonesia which was established on July 5, 1959. Website is a collection of information pages provided through the internet so that it can be accessed all over the world while connected to the internet network. This website can take many forms ranging from company profile, online shop, forums, social media, marketplace and many others. The website also functions as a component of an identity, which is influenced by public opinion and is formed from the behavior and character of a company, individual or country. On the East Java "Veteran" UPN website, no one has ever measured the

quality of the website. In order to carry out these measurements, an appropriate method is needed, one of the methods of measuring website quality is based on the end-user perception. The purpose of this study is to look at the results of measurements by the Webqual method and also as a recommendation for improving and developing the website for the website manager in the future.

In this study the authors used the Webqual 4.0 method to see the quality of the website. The respondents involved were UPN students themselves and the community around Surabaya by filling out the questionnaire with 3 dimensions of assessment, namely usability, information quality, and interaction quality.

The results of this study in the form of recommendations for the next website in accordance with the calculations that have been done. There are several sectors of concern for website development, namely in terms of website appearance, feedback facilities and in detail information on the website.

Kata kunci: *UPN, Website, Webqual 4.0*