

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HANG TUAH SURABAYA DENGAN
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI



Oleh :

RICO JULIANTO DWI PUTRA

NPM. 17081010008

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2021**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HANG TUAH SURABAYA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Menempuh Gelar Sarjana
Komputer Program Studi Informatika



Oleh :

RICO JULIANTO DWI PUTRA

NPM. 17081010008

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Judul : ANALISIS KUALITAS WEBSITE FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HANG TUAH SURABAYA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Oleh : RICO JULIANTO DWI PUTRA

NPM : 17081010008

Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi
Pada Tanggal : 19 Mei 2021

Mengetahui

Dosen Pembimbing

1.

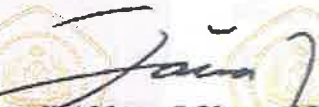

Fetty Tri Anggraeny, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 8202 06 0208 1

2.


Sugiarto, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 8702 13 0343 1

Dosen Penguji

1.


Fauwaz Ali Akbar, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19920317 2018031 002

2.


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

Menyetujui

Dekan
Fakultas Ilmu Komputer

Koordinator Program Studi
Informatika


Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.
NIP. 19650731 199203 2 001


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

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

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

Nama : RICO JULIANTO DWI PUTRA
NPM : 17081010008

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

**"ANALISIS KUALITAS WEBSITE FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS
HANG TUAH SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)"**

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, 11 Juni 2021

Hormat Saya,



RICO JULIANTO DWI PUTRA

NPM. 17081010008

ANALISIS KUALITAS WEBSITE FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HANG TUAH SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Nama : Rico Julianto Dwi Putra
NPM : 17081010008
Program Studi : Informatika
Dosen Pembimbing : 1. Fetty Tri Anggraeny, S.Kom, M.Kom
2. Sugiarto, S.Kom, M.Kom

ABSTRAK

Website profile FH-UHT perlu diketahui kualitas *website* berdasarkan kepuasan pengguna terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingannya. Untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap *website profile* FH-UHT, penelitian ini menggunakan metode *WebQual* 4.0 dengan berfokus kepada 4 variabel yaitu: *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA) disertai dengan melakukan analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, dan analisis kuadran IPA. Data penelitian ini diperoleh dari 54 orang responden dengan menyebarkan kuesioner. Dari hasil analisis yang dilakukan, rata-rata nilai kesesuaian pada *website profile* FH-UHT menunjukkan persentase < 100% yaitu sebesar 96,3%. Kemudian rata-rata nilai kesenjangan pada *website profile* FH-UHT menunjukkan nilai negatif (<0) yaitu sebesar -0,15. Berdasarkan analisis kesesuaian dan kesenjangan, *website profile* FH-UHT memiliki tingkat kinerja *website* (aktual) yang rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan *website* (harapan pengguna). Selanjutnya pada analisis kuadran IPA didapatkan 2 atribut yang masuk kedalam kuadran 1 yang berarti menjadi poin penting untuk perbaikan kualitas *website profile* FH-UHT, 13 atribut yang masuk kedalam kuadran 2 yang berarti perlu dipertahankan untuk menjaga kualitas *website profile* FH-UHT, 10 atribut yang masuk kedalam kuadran 3 yang berarti perlu ditingkatkan untuk menjaga kualitas *website profile* FH-UHT, dan 3 atribut yang masuk kedalam kuadran 4 yang berarti perlu didistribusikan kepada aspek lain untuk menjaga kualitas *website profile* FH-UHT.

Kata kunci: *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction, Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan izin dan ridho-Nya serta rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul :

**“ANALISIS KUALITAS WEBSITE FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS
HANG TUAH SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi mata kuliah skripsi sebagai salah satu persyaratan kelulusan dari Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Informatika di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis berharap bahwa dengan penyusunan skripsi ini mampu menambah ilmu baru dan memberikan manfaat bagi semua pihak pembaca.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan laporan skripsi ini, maka penulis sangat mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak dalam penyempurnaan laporan ini..

Surabaya, Juni 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT telah memberikan anugerah dan tuntunan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak terkait yang telah membantu serta terlibat atas terselesaikannya laporan skripsi ini. Untuk itu, secara khusus penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah serta atas izin-Nya pula penulis mampu mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
2. Keluarga penulis terutama kedua orang tua, Bapak Dirjo Raharjo dan Ibu Ririn Widyaningsih yang selalu senantiasa mendoakan, memberikan motivasi, dan kebutuhan materiil maupun non-materiil serta kakak saya Rinaldy Okta Eka Prastyo yang telah menyemangati dengan memberikan ide dan masukan sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan pendidikan S1 ini dengan baik.
3. Prof. Dr. Ir. Ahmad Fauzi, M.MT. selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Budi Nugroho, S.Kom., M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.

6. Ibu Fetty Tri Anggraeny, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu dan dorongan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dari awal hingga akhir.
7. Bapak Sugiarto, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu dan dorongan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dari awal hingga akhir.
8. Teman-teman seperjuangan saya Teknik Informatika angkatan 2017 terutama Putra, David, Roma, dan Momo yang telah memberikan semangat dan motivasinya untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Saudara Difa, Hanafi, Rizki, Poetri, dan Hafizh yang selalu memberikan semangat dan ide-ide dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Penulis juga ucapkan terima kasih kepada segenap dosen dan karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing dan memberi bekal ilmunya selama ini serta memberikan kemudahan dalam setiap kegiatan akademik. Terima kasih untuk teman-teman dari Teknik Informatika UPN “Veteran” Jawa Timur angkatan 2017 yang kompak dan selalu membantu penulis apabila terdapat kesulitan selama masa perkuliahan. Terima kasih atas bantuannya semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PENYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR RUMUS	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Profil Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya.....	12
2.2.1 Profil Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya.....	12
2.2.2 Visi, Misi, dan Tujuan Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya	13
2.2.2.1 Visi.....	13
2.2.2.2 Misi	14
2.2.2.3 Tujuan.....	14
2.2.3 Program Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya	15
2.2.4 Gugus Kendali Mutu Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya	15
2.2.5 Struktur Organisasi Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya	16
2.3 Website Profile Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya	17

2.4	<i>WebQual 4.0</i>	37
2.4.1	<i>Usability</i>	39
2.4.2	<i>Information Quality</i>	40
2.4.3	<i>Service Interactiion Quality</i>	41
2.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	42
2.5.1	<i>Analisis Kesesuaian</i>	43
2.5.2	<i>Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)</i>	44
2.5.3	<i>Analisis Kuadran IPA</i>	45
2.6	<i>Kualitas</i>	46
2.7	<i>Kepuasan Pengguna</i>	47
2.8	<i>Studi Observasi</i>	48
2.9	<i>Studi Literatur</i>	48
2.10	<i>Teknik Penarikan Sampel dengan Metode Slovin</i>	48
2.11	<i>Uji Validitas</i>	49
2.12	<i>Uji Reliabilitas</i>	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		53
3.1	<i>Alur Penelitian</i>	53
3.2	<i>Studi Observasi</i>	54
3.3	<i>Studi Literatur</i>	54
3.4	<i>Identifikasi Masalah</i>	55
3.5	<i>Model Konseptual</i>	55
3.6	<i>Menentukan Populasi dan Sampel</i>	56
3.6.1	<i>Sumber Pengumpulan Data</i>	56
3.6.2	<i>Populasi</i>	56
3.6.3	<i>Sampel</i>	56
3.7	<i>Instrumen Pertanyaan</i>	57
3.8	<i>Uji Validitas dan Reliabilitas</i>	62
3.8.1	<i>Uji Validitas</i>	62
3.8.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	62
3.9	<i>Pengolahan dan Analisis Data</i>	63
3.9.1	<i>Analisis Kesesuaian</i>	63
3.9.2	<i>Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)</i>	63

3.9.3	Analisis Kuadran IPA	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		64
4.1	Data Demografi Responden.....	64
4.1.1	Jenis Kelamin.....	64
4.1.2	Usia	65
4.1.3	Jabatan	66
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pertanyaan.....	66
4.2.1	Uji Validitas.....	66
4.2.1.1	Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	67
4.2.1.2	Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	68
4.2.1.3	Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	70
4.2.1.4	Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	71
4.2.2	Uji Reliabilitas	73
4.2.2.1	Uji Reliabilitas Variabel <i>Usability</i>	73
4.2.2.2	Uji Reliabilitas Variabel <i>Information Quality</i>	75
4.2.2.3	Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	76
4.2.2.4	Uji Reliabilitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	78
4.3	Hasil Pengisian Kuesioner	79
4.3.1	Hasil Pengisian Kuesioner <i>Performance Of Website</i>	79
4.3.1.1	<i>Usability</i>	80
4.3.1.2	<i>Information Quality</i>	83
4.3.1.3	<i>Service Interaction Quality</i>	86
4.3.1.4	<i>User Satisfaction</i>	88
4.3.2	Hasil Pengisian Kuesioner <i>Importance Of Website</i>	91
4.3.2.1	<i>Usability</i>	91
4.3.2.2	<i>Information Quality</i>	94
4.3.2.3	<i>Service Interaction Quality</i>	97
4.3.2.4	<i>User Satisfaction</i>	100
4.4	Analisis Data.....	103
4.4.1	Analisis Kesesuaian	103
4.4.2	Analisis Kesenjangan.....	105
4.4.3	Analisis Kuadran IPA	108

4.4.3.1	Kuadran 1 (<i>Priorities For Improvement</i>)	110
4.4.3.2	Kuadran 2 (<i>Keep Up The Good Work</i>)	110
4.4.3.3	Kuadran 3 (<i>Low Priority</i>)	111
4.4.3.4	Kuadran 4 (<i>Possible Overkill</i>)	111
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	112
4.5.1	Indikator <i>Usability</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	112
4.5.2	Indikator <i>Information Quality</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	119
4.5.3	Indikator <i>Service Interaction Quality</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	124
4.5.4	Indikator <i>User Satisfaction</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		136
5.1	Kesimpulan.....	136
5.2	Saran	138
DAFTAR PUSTAKA.....		xix
LAMPIRAN		xxi
BIODATA PENULIS		xlix

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Utama <i>Website Profile</i> FH - UHT	19
Gambar 2.2 Tampilan Isi Menu Profil FH Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	19
Gambar 2.3 Tampilan Menu Sejarah Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT.....	21
Gambar 2.4 Tampilan Menu Visi Dan Misi Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	21
Gambar 2.5 Tampilan Menu Pimpinan Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	22
Gambar 2.6 Tampilan Menu Program Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	23
Gambar 2.7 Tampilan Menu Daftar Dosen Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	24
Gambar 2.8 Tampilan Menu Gugus Kendali Mutu Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	25
Gambar 2.9 Tampilan Menu Struktur Organisasi Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	26
Gambar 2.10 Tampilan Isi Menu Program Studi Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	26
Gambar 2.11 Tampilan Isi Menu Program Studi S1 Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	27
Gambar 2.12 Tampilan Menu Visi Misi Program Studi S1 Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	28
Gambar 2.13 Tampilan Menu Kalender Akademik Program Studi S1 Pada <i>Website profile</i> FH - UHT	29
Gambar 2.14 Tampilan Menu Form Akademik Program Studi S1 Pada <i>Website Profile</i> FH – UHT	30
Gambar 2.15 Tampilan Menu Proposal Dan Skripsi Program Studi S1 Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	31
Gambar 2.16 Tampilan Menu Visi Misi Program Studi S2 Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	32
Gambar 2.17 Tampilan Isi Menu Akademika Studi Pada <i>Website Profile</i> FH - UHT	33
Gambar 2.18 Tampilan Isi Menu Fasilitas Studi Pada <i>Website Profile</i> FH – UHT	34
Gambar 2.19 Struktur BEM FH Periode 2019/2020	35

Gambar 2.20 Struktur DPM FH Periode 2020/2021	36
Gambar 2.21 Dimensi pada <i>WebQual</i> 4.0	37
Gambar 2.22 Kuadran Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	45
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Alur Metodologi Penelitian.....	53
Gambar 3.2 Model Konseptual.....	55
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	64
Gambar 4.2 Usia Responden	65
Gambar 4.3 Jabatan Responden.....	66
Gambar 4.4 Diagram Kuadran IPA	109

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	40
Tabel 2.2 Indikator Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	41
Tabel 2.3 Indikator Kualitas Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>).....	42
Tabel 2.4 Indikator Kepuasan Pengguna Website	47
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	57
Tabel 3.2 Kuesioner <i>Performance of Website</i>	58
Tabel 3.3 Kuesioner <i>Importance of Website</i>	60
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Performance Of Website</i> Variabel <i>Usability</i>	67
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Importance Of Website</i> Variabel <i>Usability</i>	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Performance Of Website</i> Variabel <i>Information Quality</i>	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Importance Of Website</i> Variabel <i>Information Quality</i>	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Performance Of Website</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Importance Of Website</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Performance Of Website</i> Variabel <i>User Satisfaction</i>	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Importance Of Website</i> Variabel <i>User Satisfaction</i>	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Performance Of Website</i> Variabel <i>Usability</i>	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Importance Of Website</i> Variabel <i>Usability</i>	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Performance Of Website</i> Variabel <i>Information Quality</i>	75

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Importance Of Website</i> Variabel <i>Information Quality</i>	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Performance Of Website</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Importance Of Website</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Performance Of Website</i> Variabel <i>User Satisfaction</i>	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Importance Of Website</i> Variabel <i>User Satisfaction</i>	79
Tabel 4.17 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Usability</i> Pada Kuesioner <i>Performance Of Website</i>	80
Tabel 4.18 Persentase Pilihan Jawaban Responden Variabel <i>Usability</i> Pada Kuesioner <i>Performance Of Website</i>	82
Tabel 4.19 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i> Pada Kuesioner <i>Performance Of Website</i>	83
Tabel 4.20 Persentase Pilihan Jawaban Responden Variabel <i>Information Quality</i> Pada Kuesioner <i>Performance Of Website</i>	85
Tabel 4.21 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Service Interaction Quality</i> Pada Kuesioner <i>Performance Of Website</i>	86
Tabel 4.22 Persentase Pilihan Jawaban Responden Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada Kuesioner <i>Performance Of Website</i>	87
Tabel 4.23 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>User Satisfaction</i> Pada Kuesioner <i>Performance Of Website</i>	89
Tabel 4.24 Persentase Pilihan Jawaban Responden Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Kuesioner <i>Performance Of Website</i>	90
Tabel 4.25 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Usability</i> Pada Kuesioner <i>Importance Of Website</i>	92
Tabel 4.26 Persentase Pilihan Jawaban Responden Variabel <i>Usability</i> Pada Kuesioner <i>Importance Of Website</i>	93
Tabel 4.27 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i> Pada Kuesioner <i>Importance Of Website</i>	94

Tabel 4.28 Persentase Pilihan Jawaban Responden Variabel <i>Information Quality</i> Pada Kuesioner <i>Importance Of Website</i>	96
Tabel 4.29 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Service Interaction Quality</i> Pada Kuesioner <i>Importance Of Website</i>	97
Tabel 4.30 Persentase Pilihan Jawaban Responden Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Pada Kuesioner <i>Importance Of Website</i>	99
Tabel 4.31 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>User Satisfaction</i> Pada Kuesioner <i>Importance Of Website</i>	100
Tabel 4.32 Persentase Pilihan Jawaban Responden Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Kuesioner <i>Importance Of Website</i>	102
Tabel 4.33 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tk_i)	104
Tabel 4.34 Hasil Perhitungan Tingkat Kesenjangan (<i>Gap</i>).....	106
Tabel 4.35 Hasil Rekapitulasi Analisis Kuadran IPA	108
Tabel 4.36 Hasil Analisis Data Indikator <i>Usability</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	113
Tabel 4.37 Rekomendasi Perbaikan Indikator <i>Usability</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	117
Tabel 4.38 Hasil Analisis Data Indikator <i>Information Quality</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	119
Tabel 4.39 Rekomendasi Perbaikan Indikator <i>Information Quality</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	123
Tabel 4.40 Hasil Analisis Data Indikator <i>Service Interaction Quality</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	125
Tabel 4.41 Rekomendasi Perbaikan Indikator <i>Service Interaction Quality</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	128
Tabel 4.42 Hasil Analisis Data Indikator <i>User Satisfaction</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	130
Tabel 4.43 Rekomendasi Perbaikan Indikator <i>User Satisfaction</i> Pada <i>Website Profile</i> FH-UHT	133

DAFTAR RUMUS

2.1 Analisis Kesesuaian	43
2.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	44
2.3 Teknik Penarikan Sampel dengan Metode <i>Slovin</i>	49
2.4 Uji Validitas.....	50
2.5 <i>Degree Of Freedom</i>	50
2.6 Uji Reliabilitas	51
2.7 Perhitungan <i>Varsians</i>	52