

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS:  
UPT PERPUSTAKAAN UPN “VETERAN” JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:  
MAHIDA HANIFAH RAHMADINI  
18082010055**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2022**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN**  
**MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: UPT**  
**PERPUSTAKAAN UPN "VETERAN" JAWA TIMUR)**

Disusun Oleh:  
**MAHIDA HANIFAH RAHMADINI**  
18082010055

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 20 Juli 2022

Menyetujui,

Pembimbing :


Tim Penguji :

1.


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

  
**Tri Lathif Mardiansanto, S.Kom., M.T.**  
NIP. 19890225 2021211 001

2.

  
**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**  
NPT.202198 71 015202

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

  
**Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19930316 201903 2 020

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

  
**Dr. Ir. Ni Ketut Sari, M.T.**  
NIP. 19650731 199203 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: UPT  
PERPUSTAKAAN UPN "VETERAN" JAWA TIMUR)**

**Disusun Oleh:**


**Mahida Hanifah Rahmadini**  
18082010055


**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan  
Periode 2022 pada Tanggal 20 Juli 2022**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**

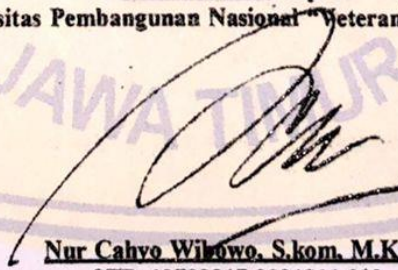
**Dosen Pembimbing 2**

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

  
**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**  
NPT. 202198 71 015202

**Mengetahui,**

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

  
**Nur Cahyo Wilowo, S.kom, M.Kom.**  
NIP. 19790317 2021211 002

**KETERANGAN REVISI**

Kami yang beratnda tangan dibawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Mahida Hanifah Rahmadini  
NPM : 18082010055  
Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 22 Juli 2022 dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN  
METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: UPT PERPUSTAKAAN UPN  
"VETERAN" JAWA TIMUR)**

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

Surabaya, 22 Juli 2022

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

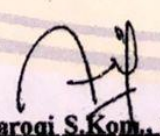
1. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.  
NIP. 19890225 2021211 001
2. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 171199 10 320052
3. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19930316 201903 2 020




Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

  
Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19870519 201803 1 001

  
Auita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 202198 71 015202

## SURAT PERNYATAAN

Saya, Mahasiswa Sistem Informasi UPN "Veteran" Jawa Timur, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahida Hanifah Rahmadini  
NPM : 18082010055  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan Bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir Saya Sebagai Berikut :

### **ANALISIS KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: UPT PERPUSTAKAAN UPN "VETERAN" JAWA TIMUR)**

Bukan merupakan plagiat dari skripsi / tugas akhir / penelitian orang lain dan juga bukan merupakan produk / software / hasil karya 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 institusi pendidikan lain.

Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensinya, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Hormat Saya,



792ADAJX88824201

Mahida Hanifah Rahmadini

**Judul** : **ANALISIS KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS : UPT PERPUSTAKAAN UPN “VETERAN” JAWA TIMUR)**

**Penulis** : **Mahida Hanifah Rahmadini**

**Pembimbing 1** : **Asif Faruqi S.Kom., M.Kom**

**Pembimbing 2** : **Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom**

---

### **ABSTRAK**

Dengan Website yang baik sudah semestinya dapat memenuhi kepuasan pengguna. Kinerja dari suatu website adalah hal yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola *website*. Maka dari itu perlu dilakukan analisis kinerja *website* agar *website* yang dihasilkan sesuai harapan pengguna. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis website UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur menggunakan metode webqual 4.0. Tujuan dilaukan penelitian ini adalah untuk mengetahui indikator kualitas *website* yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya.

Populasi dari penelitian ini adalah pengguna website UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur. Teknik sampling yang digunakan *proportionate stratified random sampling*. Metode pengumpulan datanya dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 339 responden, lalu data akan dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) dengan cara membandingkan nilai kinerja dan tingkat kepentingan.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas *website* UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur sudah cukup memenuhi kepuasan pengguna. Namun ditemukan indikator-indikator yang perlu ditingkatkan lagi kualitasnya oleh pihak pengelola *website* UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur yaitu: 1) Navigasi *website* mudah untuk dipahami, 2) *Website* memiliki tampilan yang menarik, 3) *Website* menyediakan informasi yang mudah dimengerti.

**Kata Kunci** : *Website*, webqual, IPA, kinerja, tingkat kepentingan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas *Website* Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur)” dengan tepat waktu. Tujuan dari penulisan skripsi ini 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. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa, dukungan, materi dan hiburan sehingga penulis terus semangat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Bapak Nur Cahyo W., S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Asif Faruqi, S.Kom, M.Kom dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan
5. Untuk UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur, Bapak Ananta Prathama, M.Si dan Bapak Fatchullah S.Sos yang telah memberikan bantuan, pengetahuan dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini

6. Kepada para responden yang terhormat, mohon maaf bila merepotkan dan terima kasih banyak karena partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis
7. Kepada Christanti, Khansa, dan Nurisha yang selalu ada dan memberikan dukungan, motivasi dan semangat untuk penulis
8. Kepada Elok, Christanti, Yubi, Vergie, Citra, yang juga selalu membantu memberikan saran dan masukan pada penulis
9. Kepada semua teman-teman program studi Sistem Informasi yang telah turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi

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

Surabaya, Desember 2020

Penulis,



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Perumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Batasan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.6. Relevansi SI.....</b>	<b>6</b>
<b>1.7. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Website .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2. UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur.....</b>	<b>11</b>
<b>2.3. Metode Webqual .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4. IPA (<i>Importance Perofrmance Analysis</i>).....</b>	<b>17</b>
<b>2.5. Kualitas Layanan .....</b>	<b>19</b>
<b>2.6. Data Primer .....</b>	<b>20</b>

<b>2.7.</b>	<b>Data Sekunder .....</b>	<b>20</b>
<b>2.8.</b>	<b>Populasi dan Sampel .....</b>	<b>20</b>
<b>2.9.</b>	<b>Teknik Sampling .....</b>	<b>21</b>
<b>2.10.</b>	<b>Skala Likert.....</b>	<b>22</b>
<b>2.11.</b>	<b>Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>22</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
<b>3.1.</b>	<b>Alur Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2.</b>	<b>Studi Literatur .....</b>	<b>30</b>
<b>3.3.</b>	<b>Studi Observasi .....</b>	<b>30</b>
<b>3.4.</b>	<b>Identifikasi Masalah.....</b>	<b>31</b>
<b>3.5.</b>	<b>Model Konseptual .....</b>	<b>31</b>
<b>3.6.</b>	<b>Populasi dan Sampel .....</b>	<b>32</b>
3.6.1	Populasi .....	32
3.6.2	Ukuran sampel .....	32
3.6.3	Skala Likert.....	34
3.6.4	Teknik Pengumpulan Data .....	34
<b>3.7.</b>	<b>Penyusunan Instrumen Penelitian.....</b>	<b>35</b>
<b>3.8.</b>	<b>Pengujian validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>39</b>
3.8.1	Uji Validitas.....	39
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	42
<b>3.9.</b>	<b>Pengolahan dan Analisis Data .....</b>	<b>44</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
<b>4.1.</b>	<b>Data Demografi Responden .....</b>	<b>47</b>
4.1.1	Usia .....	47

4.1.2	Jenis Kelamin.....	47
4.1.3	Fakultas .....	48
4.1.4	Intensitas Penggunaan .....	48
<b>4.2.</b>	<b>Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis</i> .....</b>	<b>49</b>
4.2.1	Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	49
4.2.2	Diagram Kartesius.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>69</b>
<b>5.1.</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>69</b>
<b>5.2.</b>	<b>Saran.....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>75</b>
	Lampiran 1. Surat Perizinan Pengumpulan Data.....	75
	Lampiran 2. Tampilan Kuesioner Online.....	76
	Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pra Kuesioner .....	90
	Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	95

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Proporsi Sampel tiap Fakultas.....	33
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja <i>Usability</i> .....	40
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja <i>Information Quality</i> .....	41
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja <i>Service Interaction</i> .....	42
Tabel 3.6 Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja .....	43
Tabel 4.1 Tingkat Kesesuaian .....	50
Tabel 4.2 Nilai Diagram Kartesius .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Website</i> UPT Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur .....	2
Gambar 2.1 Fitur Pendaftaran Anggota .....	13
Gambar 2.2 Fitur Survey Kepuasan Pengguna.....	13
Gambar 2.3 Fitur Tanya Pustakawan.....	14
Gambar 2.4 Fitur Usulan Buku.....	14
Gambar 2.5 Fitur Koleksi Buku .....	15
Gambar 2.6 Fitur Diagram Alir .....	15
Gambar 2.7 Model Webqual .....	17
Gambar 2.8 Diagram Kartesius .....	18
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	30
Gambar 3.2 Model Konseptual.....	31
Gambar 3.3 Diagram Kartesius .....	45
Gambar 4.1 Usia Responden .....	47
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	48
Gambar 4.3 Fakultas Responden .....	48
Gambar 4.4 Intensitas Penggunaan Responden.....	49
Gambar 4.5 Hasil Olah Diagram Kartesius <i>Usability</i> .....	58
Gambar 4.6 Hasil Olah Diagram Kartesius <i>Information Quality</i> .....	58
Gambar 4.7 Hasil Olah Diagram Kartesius <i>Service Interaction Quality</i> .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan Pengumpulan Data.....	65
Lampiran 2. Tampilan Kuesioner Online .....	76
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pra Kuesioner .....	90
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	95