

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN MODEL  
WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: WEBSITE SPEKMA UNIVERSITAS  
NAHDLATUL ULAMA SUNAN GIRI BOJONEGORO)**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:**

**ANANDA DEVI MURI UTOMO**

**19082010020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA  
TIMUR  
SURABAYA  
2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN MODEL  
WEBQUAL 4.0**

(Studi Kasus: Website Spekma Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri  
Bojonegoro)

**Disusun Oleh:**

**Ananda Devi Muri Utomo**

**19082010020**

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 8 September 2023

**Pembimbing :**

1.



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

2.



**Erista Maya Safitri, S. Kom., M. Kom.**  
NIP. 19930316 2019032 020

**Tim Penguji :**

1.



**Siti Mukaromah, S. Kom., M. Kom.**  
NIP. 19810704 2021212 011

2.



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

3.



**Anindo Saka Fitri, S. Kom., M. Kom.**  
NPT. 212199 30 325268

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



**Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.**  
NIP. 19681126 199403 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN MODEL  
WEBQUAL 4.0**  
(Studi Kasus: Website Spekma Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri  
Bojonegoro)

**Disusun Oleh:**

**Ananda Devi Muri Utomo**  
**19082010046**

**Telah Disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang September  
Periode 2023 pada Tanggal 8 September 2023**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**



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

**Dosen Pembimbing 2**



**Erista Maya Safitri, S. Kom., M. Kom.**  
**NIP. 19930316 2019032 020**

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



**Agung Brastama Putra, 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 : Ananda Devi Muri Utomo

NPM 19082010020

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 8 September 2023 dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN MODEL  
WEBQUAL 4.0**


(Studi Kasus: Website Spekma Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri  
Bojonegoro)

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

Surabaya, 8 September 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19810704 2021212 011
2. Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19870519 2018031 001
3. Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 212199 30 325268

{  }

{  }

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



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



Erista Maya Safitri, S. Kom., M. Kom.  
NIP. 19930316 2019032 020



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

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ananda Devi Muri Utomo  
NPM : 19082010020  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/Tugas Akhir sebagai berikut

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN MODEL  
WEBQUAL 4.0**

(Studi Kasus: Website Spekma Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri  
Bojonegoro)

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir/Penelitian orang lain dan juga bukan Produk/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 Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 8 September 2023

Hormat Saya,

  
RAI  
METE  
TEMPEL  
758128402  
Ananda Devi Muri Utomo 19082010020

10

**Judul Skripsi** : **ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: WEBSITE SPEKMA UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SUNAN GIRI BOJONEGORO)**

**Pembimbing 1** : **Arista Pratama, S.Kom, M.Kom**

**Pembimbing 2** : **Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom**

---

### **ABSTRAK**

Pesatnya perkembangan teknologi dan komunikasi memberikan pengaruh besar terhadap kehidupan manusia yang mampu memberikan kemudahan terhadap akses informasi seperti website. Peranan website merupakan sesuatu hal sangat penting bagi kesuksesan terutama pada sebuah pendidikan perguruan tinggi. Berdasarkan hal tersebut, Universitas Nahdaltul Ulama Sunan Giri Bojonegoro membangun sistem kredit poin mahasiswa (SPEKMA) dimana sistem ini mampu mempermudah untuk menyimpan nilai kredit poin dari setiap kegiatan yang ditetapkan berdasarkan penilaian atas prestasi dan keaktifan yang telah dicapai seorang mahasiswa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas website sistem kredit poin mahasiswa (SPEKMA) dengan menggunakan model Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menggunakan Webqual sebagai dasar pembuatan kuesioner dan Importance Performance Analysis (IPA) sebagai alat analisa berupa Gap Analysis dan kuadran kartesius. Penelitian ini menggunakan proportionate stratified random sampling dengan jumlah responden sebanyak 91 responden yang merupakan mahasiswa aktif di Universitas Nahdaltul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas *website* SPEKMA Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro secara keseluruhan belum cukup sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan bahwa variabel *information quality* hasilnya terdapat kesenjangan GAP negatif (dimana nilai rata-rata kepentingan lebih besar dibandingkan dengan rata-rata kinerja) dengan rata-rata nilai kepentingan 4,12 rata-rata kinerja 4,08. Adapun indikator yang belum memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) diperoleh bawah 6 indikator berada di kuadran pertama yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena kualitas website belum memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. Selanjutnya 8 indikator berada di kuadran kedua yang kualitasnya sudah sesuai dengan harapan dan kepentingan pengguna sehingga hanya perlu mempertahankan kualitas yang sudah ada. Di kuadran ketiga terdapat 6 indikator yang dikembangkan sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna sehingga hanya perlu mempertahankan kualitas yang sudah ada. Di kuadran keempat terdapat 2 indikator yang kinerjanya cenderung berlebihan sehingga disarankan untuk memfokuskan pengembangan. Skripsi ini dapat memfokuskan pengembangan serta peningkatan kinerja pada indikator dikuadran pertama.

**Kata Kunci** : *Website Kredit Point, Webqual 4.0, Importance Performance*

*Analysis (IPA)*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan Puji Syukur yang penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala limpahan Berkah Rahmat dan Ridho-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Website Menggunakan Model Webqual 4.0 (Studi Kasus : Website SPEKMA Universitas Nahdaltul Ulama Sunan Giri Bojonegoro)” dapat diselesaikan. Skripsi merupakan syarat wajib dalam menyelesaikan Program Studi Sistem Informasi S1 (Strata Satu) di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan doa berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan turut mendoakan penulis demi kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini. Dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas limpahan berkat, rahmat dan ridho-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua Orang Tua saya dan kedua Orang Tua Angkat saya dalam mendidik saya hingga bisa sampai pada jenjang ini serta selalu mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Keluarga besar dari bapak Ibu saya yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Arista Pratama S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing I saya yang selalu memberikan arahan, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Eristya Maya Safitri S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing II saya yang selalu memberikan arahan, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Prisa Marga Kusumantara S.Kom, M.Kom selaku dosen wali saya yang selalu memberikan dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Agung Brastama Putra S.Kom, M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang selama ini telah memberikan tenaga, waktu dan ilmunya yang bermanfaat selama penulis menempuh perkuliahan ini.
10. Pihak Kepala Bidang Pengembang website SPEKMA yaitu Bapak Mula Agung Barata, S.S.T., M. Kom yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melakukan penelitian skripsi.
11. Pihak Mahasiswa Universitas Nahdaltul Ulama Sunan Giri Bojonegoro yang bersedia untuk menjadi responden sehingga peneliti dapat melakukan penelitian dan

memperoleh data untuk skripsi.

12. Ridzoni Rachman Aji terimakasih telah berkontribusi banyak yang telah menemani ,meluangkan waktu, memberikan dukungan, berupa moral dan materil serta doa. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.

13. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang tentunya juga telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Dan terakhir tidak lupa ucapan terima kasih terhadap diri saya sendiri karena selalu berfikir positif, optimis, tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan dan pelaksanaan skripsi ini penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam pengerjaan laporan dan penulisan skripsi ini. Peneliti juga berharap semoga laporan skripsi ini bisa menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi dan Ilmu Komputer.

Surabaya 11 Oktober 2023

Penulis

Ananda Devi Muri Utomo



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KETERANGAN REVISI.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	III
DAFTAR ISI .....	VI
DAFTAR TABEL .....	VIII
DAFTAR GAMBAR .....	IX
DAFTAR LAMPIRAN.....	X
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Relevansi SI.....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Website.....	9
2.2 Website SPEKMA .....	9
2.3 Model Webqual 4.0.....	11
2.4 Importance Performance Analysis.....	13
2.5 Data Primer dan Sekunder .....	15
2.5.1 Definisi Data Primer .....	15
2.5.1 Definisi Data Sekunder .....	15
2.6 Populasi dan Sampel, Sampling .....	15
2.6.1 Definisi Populasi dan Sampel .....	15
2.6.2 Jenis Teknik Sampling .....	16
2.7 Penelitian Terdahulu .....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Alur Penelitian.....	22

3.2	Studi Literatur.....	22
3.3	Studi Observasi.....	23
3.4	Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	23
3.5	Penyusunan Model Konseptual .....	24
3.6	Menentukan Populasi dan Sampel.....	24
3.6.1	Populasi.....	24
3.6.2	Ukuran Sampel .....	25
3.6.3	Skala Likert .....	27
3.6.4	Pengumpulan Data.....	27
3.7	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	28
3.8	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	31
3.8.1	Uji Validitas .....	31
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.9	Pengolahan dan Analisis Data .....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		39
4.1	Data Demografi Responden .....	39
4.1.1	Jenis Kelamin .....	39
4.1.2	Usia .....	40
4.1.3	Fakultas .....	40
4.1.4	Intensitas Penggunaan .....	41
4.1	Pengolahan Data Importance Analysis .....	41
4.2.1	Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	42
4.1.1	Diagram Kartesius .....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....		67
LAMPIRAN .....		70

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3. 1 Porporasi Sampel Tiap Fakultas .....	26
Tabel 3. 2 Tabel Instrumen Penelitian .....	28
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja Usability .....	32
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja Information Quality .....	33
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja Service Interaction .....	34
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja .....	35
Tabel 4. 1 Tingkat Kesesuaian .....	43
Tabel 4. 2 Nilai Digaram Kartesius .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Website SPEKMA UNUGIRI.....	2
Gambar 2. 1 Halaman <i>Dashboard</i> SPEKMA .....	10
Gambar 2. 2 Halaman Akumulasi Point SPEKMA.....	11
Gambar 2. 3 Model Webqual .....	12
Gambar 2. 4 Diagram Kartesius .....	14
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	22
Gambar 3. 2 Model Konseptual.....	24
Gambar 3. 3 Diagram Kartesius .....	37
Gambar 4.1 Jenis Kelamin .....	39
Gambar 4.2 Usia Responden .....	40
Gambar 4. 3 Fakultas Responden .....	40
Gambar 4. 4 Intensitas Penggunaan Responden .....	41
Gambar 4. 5 Hasil Olah Diagram Kartesius .....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Hasil wawancara Kepala Bidang Pengembang .....	70
Lampiran 2. Hasil wawancara Responden 1 .....	73
Lampiran 3. Hasil wawancara Responden 2 .....	74
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pra Kuesioner .....	76
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	79
Lampiran 6. Surat Persetujuan Perizinan Tugas Akhir .....	83
Lampiran 7. Surat Perizinan Tugas Akhir.....	84
Lampiran 8. Tampilan Kuesioner Online.....	85

