

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE LEARNING*  
*MANAGEMENT SYSTEM* APIARY ACADEMY  
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:**

**HURIYAH AFIYAH**

**20082010087**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
S U R A B A Y A  
2024**

## SKRIPSI


### EVALUASI KUALITAS *WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* APIARY ACADEMY MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Disusun Oleh:  
**HURIYAH AFIYAH**  
20082010087

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 11 Juni 2024

Pembimbing :

1.

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

2.

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

Tim Penguji :


1.

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


2.

  
**Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom.,  
M.Kom.**  
NIP. 19940029 2022031 008

3.

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

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**

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM*  
APIARY ACADEMY MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Disusun Oleh:  
**HURIYAH AFIYAH**  
20082010087

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juni  
Periode 2024 pada Tanggal 11 Juni 2024


Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



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



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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer



**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 : Huriyah Afiyah

NPM : 20082010087

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 11 Juni 2024 dengan judul:

**"EVALUASI KUALITAS *WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* APIARY ACADEMY MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*"**

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

Surabaya, 21 Juni 2024

Dosen penguji yang memeriksa skripsi:

1. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.  
NIP. 19890225 2021211 001

{  }

2. Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19940929 2022031 008

{  }

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

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

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

  
Eristya 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 : Huriyah Afiyah

NPM : 20082010087

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**“EVALUASI KUALITAS *WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM*  
APIARY ACADEMY MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”**

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

Surabaya, 21 Juni 2024

Hormat Saya,

**Huriyah Afiyah**

**NPM. 20082010087**

**Judul** : Evaluasi Kualitas *Website Learning Management System* Apiary Academy menggunakan WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

**Penulis** : Huriyah Afiyah

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

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

---

## ABSTRAK

Apiary Academy merupakan salah satu mitra dari program magang dan studi independen bersertifikat (MSIB) pada program Kampus Merdeka dalam memberikan pelatihan dalam *Product Management*. Apiary Academy menggunakan *Learning Management System* dalam proses pembelajarannya. LMS ini belum pernah dilakukan evaluasi. Pada penelitian skripsi ini, akan dilakukan evaluasi kualitas *website* dari LMS Apiary Academy.

Tujuan penelitian skripsi ini untuk mengevaluasi kinerja dari LMS Apiary Academy menggunakan model WebQual 4.0 dan IPA. Skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Data dikumpulkan dari 87 mahasiswa peserta studi independen bersama Apiary Academy dan diolah menggunakan *software* SPSS versi 26 dan analisis data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas

Hasil skripsi menunjukkan bahwa pada *conformity analysis*, menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian dari kinerja dan ekspektasi pengguna terhadap LMS Apiary Academy belum memenuhi ekspektasi pengguna. *Gap Analysis* juga mengindikasikan terdapat kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja dari LMS. Diagram Kartesius pada IPA didapatkan indikator USQ2 dan USQ3 yang perlu perbaikan segera karena performa yang diberikan LMS kurang tapi menurut pengguna indikator tersebut penting.

Dengan adanya penelitian skripsi ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk Apiary Academy dalam kinerja LMS yang diberikan kepada pengguna. Diperlukan perbaikan pada beberapa indikator dan dilakukan evaluasi kualitas dari LMS secara rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitasnya secara berkala.

### **Kata Kunci :**

Evaluasi, *Website*, *Learning Management System* (LMS), WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Evaluasi Kualitas *Website Learning Management System* Apiary Academy menggunakan WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis (IPA)*". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang Tua penulis yaitu Ibu Ritawati Rahman dan Bapak Baksam Bakri yang selalu memberikan doa dan dukungan moral maupun moril kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen promotor dan dosen pembimbing ke-satu, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing ke-dua, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom., MBA selaku dosen wali penulis, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan nasihat dan arahan kepada penulis selama penulis berkuliah.

5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah membagikan ilmu yang berharga kepada penulis selama proses belajar mengajar pada 8 semester akhir.
7. Pihak Apiary Academy yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian. Khususnya Kak Hendra Susanto dan Kak Talitha Rizky yang banyak membantu pada skripsi penulis.
8. Seluruh teman – teman mahasiswa peserta Program Studi Independen Bersertifikat Apiary Academy *Batch 4* yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi responden dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kakak – kakak dan adik penulis, Mega Ratnasari, Ulfa Hanifah, Rifqah Karimah, dan M. Benyamin Sawe.
10. Teman – teman terdekat penulis, para manusia *absurd* yang biasa disebut *12 bestie* yaitu pira, nana, cocopie, iruz, dinskuy, anggita, ddn, wsn, pep, takul dan fikri yang selalu menjadi rumah ke-dua penulis.
11. Teman – teman penulis yang sangat *low maintenance*, Anas dan Amanda yang selalu memberikan penulis dukungan dan semangat tanpa penulis ketahui.
12. *Partner nge-BEM* penulis, Amanda dan Ica yang sudah membuat penulis melanjutkan 2 periode masa menjabat di BEM FASILKOM.



13. Kepada teman – teman pengurus BEM FASILKOM Kabinet Integral periode 2022 – 2023 dan Kabinet Aerial periode 2023 – 2024 yang sudah memberikan kenangan dan memori berharga selama penulis menjabat dan berkuliah.
14. Teman – teman ATENSI (Sistem Informasi 2020) yang sudah berjuang bersama hingga detik ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
16. *Last but not least, i wanna thank me, myself, and I.* Terimakasih sudah mau berjuang dan bertahan hingga detik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1.    Latar Belakang.....	1
1.2.    Rumusan Masalah.....	6
1.3.    Batasan Masalah .....	6
1.4.    Tujuan .....	7
1.5.    Manfaat .....	7
1.6.    Relevansi SI .....	7
1.7.    Sistematika Penulisan .....	8
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1.    Dasar Teori .....	11
2.1.1. <i>Learning Management System (LMS)</i> .....	11
2.1.2.  LMS Apiary Academy.....	12
2.1.3. <i>Website</i> .....	15

2.1.4.	Kualitas Sistem Informasi.....	16
2.1.5.	WebQual .....	17
2.1.6.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	19
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	21
BAB III .....		27
METODOLOGI PENELITIAN.....		27
3.1.	Alur Penelitian .....	27
3.2.	Identifikasi Masalah.....	27
3.3.	Studi Literatur .....	28
3.4.	Studi Observasi .....	29
3.5.	Variabel dan Indikator Penelitian .....	29
3.5.1.	Indikator Penelitian.....	29
3.5.2.	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	31
3.5.3.	Skala Likert.....	33
3.6.	Menentukan Populasi dan Sampel.....	34
3.6.1.	Populasi.....	35
3.6.2.	Teknik Sampling.....	35
3.7.	Pengujian Instrumen Penelitian .....	36
3.7.1.	Uji Validitas .....	36
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	41
3.8.	Pengolahan Data .....	43

3.8.1.	Analisis Deskriptif .....	43
3.8.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.8.3.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	44
3.8.4.	<i>Gap Analysis</i> .....	46
3.9.	Penarikan Kesimpulan dan Saran .....	47
BAB IV .....		48
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		48
4.1.	Data Demografi.....	48
4.1.1.	Jenis Kelamin.....	48
4.1.2.	Universitas Asal.....	49
4.1.3.	Fakultas .....	50
4.1.4.	Program Studi .....	51
4.1.5.	Intensitas Penggunaan LMS .....	51
4.2.	Pembahasan Analisis Deskriptif .....	53
4.2.1.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability Quality</i> pada <i>Importance</i> ...	53
4.2.2.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Importance</i>	56
4.2.3.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i> .....	59
4.2.4.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability Quality</i> pada <i>Performance</i> .	61
4.2.5.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Performance</i>	64

4.2.6.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i> .....	67
4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
4.3.1.	Uji Validitas .....	69
4.3.2.	Uji Reliabilitas .....	73
4.4.	Analisis Hasil WebQual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	74
4.4.1.	Analisis Tingkat Kesesuaian ( <i>Conformity Analysis</i> ) .....	74
4.4.2.	Analisis Tingkat Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) .....	80
4.4.3.	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	82
BAB V	.....	97
PENUTUP	.....	97
5.1.	Kesimpulan .....	97
5.2.	Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKA	.....	99
LAMPIRAN	.....	107

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	30
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	31
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	34
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas variabel Usability Quality pada Importance .....	37
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas variabel Information Quality pada Importance .....	38
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas variabel Service Interaction Quality pada Importance .....	38
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas variabel Usability Quality pada Performance .....	39
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas variabel Information Quality pada Performance .....	40
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas variabel Service Interaction Quality pada Performance .....	41
Tabel 3. 10 Hasil Uji Reliabilitas pada Importance .....	42
Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas pada Importance .....	43
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel Usability Quality pada Importance .....	54
Tabel 4.2 Statistik Jawaban Variabel Usability Quality pada Importance .....	56
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality pada Importance .....	57
Tabel 4.4 Statistik Jawaban Variabel Information Quality pada Importance .....	58
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction Quality pada Importance .....	59
Tabel 4.6 Statistik Jawaban Variabel Service Interaction Quality pada Importance .....	61

Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Usability Quality pada Performance.....	62
Tabel 4.8 Statistik Jawaban Variabel Usability Quality pada Performance .....	64
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality pada Performance ..	65
Tabel 4.10 Statistik Jawaban Variabel Information Quality pada Performance ...	66
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction Quality pada Performance .....	67
Tabel 4.12 Statistik Jawaban Variabel Service Interaction Quality pada Performance .....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas WebQual 4.0 pada Importance.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas WebQual 4.0 pada Performance .....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Conformity Value.....	75
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Gap Value.....	80
Tabel 4.18 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I.....	89
Tabel 4.19 Rekomendasi Tindakan Kuadran II .....	90
Tabel 4.20 Rekomendasi Perbaikan Kuadran III .....	93
Tabel 4.21 Rekomendasi Tindakan Kuadran IV .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Relevansi SI.....	8
Gambar2.1 Halaman Login.....	12
Gambar 2.2 Dashboard LMS Apiary Academy .....	13
Gambar 2.3 Settings LMS Apiary Academy .....	13
Gambar 2.4 Enrolled Course LMS Apiary Academy .....	14
Gambar 2.5 Video Materi LMS Apiary Academy.....	14
Gambar 2.6 Kuis Materi LMS Apiary Academy .....	15
Gambar 2.7 Download Materi LMS Apiary Academy.....	15
Gambar 2.8 Importance Performance Analysis (IPA).....	20
Gambar 3. 1 AlurPenelitian.....	27
Gambar 4.1 Jenis KelaminResponden.....	48
Gambar 4.2 Asal Universitas Responden.....	49
Gambar 4.3 Fakultas Responden.....	50
Gambar 4.4 Program Studi Responden.....	51
Gambar 4.5 Intensitas Penggunaan dalam Seminggu .....	52
Gambar 4.6 Intensitas Penggunaan dalam Sehari .....	52
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Variabel Usability Quality .....	84
Gambar 4.8 Diagram Kartesius Variabel Information Quality .....	86
Gambar 4.9 Diagram Kartesius Variabel Service Interaction Quality.....	87