

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* UNIVERSITAS NEGERI
SEMARANG MENGGUNAKAN MODEL *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

BRILLIANT VERGIE SOPAHELWAKAN

18082010051

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
SURABAYA
2024**

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
MENGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0

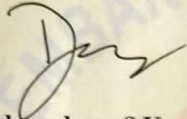
Disusun Oleh:
BRILLIANT VERGIE SOPAHEL UWAKAN
18082010051

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 24 Juni 2024

Pembimbing:

Tim Penguji:

1.



Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1

1.



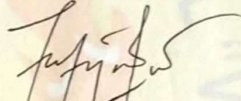
Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom
NIP. 19851124 2021211 003

2.



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2005

2.




Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
NPT. 212199 10 320267

3.



Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP. 19920514 202203 2007

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



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
MENGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0**

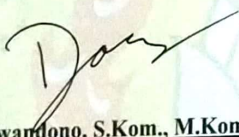
Disusun Oleh:
BRILLIANT VERGIE SOPAHELWAKAN
18082010051


Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juni
Periode 2024 pada Tanggal 24 Juni 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

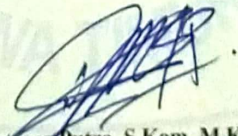
Dosen Pembimbing 2


Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem 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 : BRILLIANT VERGIE SOPAHEL UWAKAN
NPM : 18082010051
Program Studi : Sistem Informasi
Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 19 Juni 2024 dengan judul:

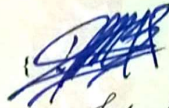
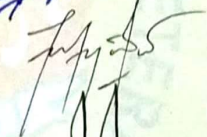

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
MENGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0**

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

Surabaya, 24 Juni 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003
2. Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
NPT. 212199 10 320267
3. Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP. 19920514 202203 2007

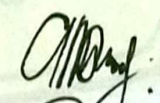
{  }
{  }
{  }
}

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2005



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Brilliant Vergie Sopaheluwakan

NPM : 18082010051

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa judul/ Tugas Akhir berikut :

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
MENGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0**

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 Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan tersebut terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 27 Juni 2024



Brilliant Vergie Sopaheluwakan
NPM. 18082010051

Judul : ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG MENGGUNAKAN MODEL *WEBQUAL 4.0*

Penulis : Brilliant Vergie Sopaheluwakan

Pembimbing 1 : Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Anita Wulandari, S.Kom., M.Kom

ABSTRAK

Pada masa kini, hampir semua kalangan terutama perguruan tinggi telah memanfaatkan media *website* sebagai teknologi informasi untuk membagikan atau mendapatkan informasi secara mudah dalam waktu singkat. Perguruan tinggi Universitas Negeri Semarang telah menggunakan media *website* sebagai pelayanan untuk menyebarkan informasi bagi setiap *civitas academica*, tetapi hingga sekarang masih belum ada skripsi yang meneliti analisis kualitas *website* Universitas Negeri Semarang dari segi kepuasan pengguna, sehingga skripsi ini dilakukan dengan tujuan agar *website* Universitas Negeri Semarang dapat terus berkembang sehingga pengguna bisa terus merasa puas saat menggunakan *website* serta agar *website* bisa terus bersaing dengan perkembangan teknologi di masa mendatang.

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis *website* Universitas Negeri Semarang berdasarkan persepsi pengguna melalui pendekatan *webqual 4.0*. Proses analisis diawali dengan menyusun hipotesis skripsi untuk mengkaji antara hubungan variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Proses kedua adalah menyusun, dan menguji instrumen skripsi yang diadopsi dari *webqual 4.0*. Proses ketiga adalah mendapatkan data primer melalui penyebaran instrumen kepada 387 mahasiswa. Proses keempat menganalisis skripsi melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Dan proses terakhir adalah mengkaji hasil interpretasi responden melalui uji normalitas, uji korelasi, dan uji hipotesis (*uji-t* dan *uji-f*) untuk pembuktian hipotesis skripsi. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa setiap variabel independen secara parsial maupun simultan berkorelasi, dan berhubungan kuat terhadap variabel dependen dengan nilai signifikansi kurang dari 0.05 serta nilai t hitung lebih besar dari 1.96616 yaitu untuk H1 sebesar 7.627, H2 sebesar 4.260, dan H3 sebesar 7.211. serta nilai f hitung untuk H4 juga lebih besar dari 2,62846 yaitu bernilai 449.064. Berdasarkan data tersebut maka seluruh hipotesis pada skripsi ini diterima

Kata Kunci : *WebQual*, *Website*, Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi layanan, Kepuasan Pengguna

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ditujukan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi dan segala proses untuk menyusun skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas *Website* Universitas Negeri Semarang Menggunakan Model *Webqual 4.0*" dengan tepat waktu. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah 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.

Mengingat dalam proses penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dalam bentuk berupa dukungan, motivasi, semangat, serta do'a. Maka pada kesempatan kali ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih banyak kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat, rahmat serta kemudahan yang selalu diberikan.
2. Almarhum Papa, Santje Wellem Sopaheluwakan, yang telah mendoakan untuk kebaikan penulis.
3. Mama Yuli Astutik, S.Pd. yang selalu mendukung dan memberikan do'a untuk kemudahan penulisan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Papa Agus Setya Putra, S.Pd. yang telah mendo'akan penulis untuk kelancaran penyusunan skripsi.
5. Bapak Agung Brastama Putra S.Kom., M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN "Veteran" Jawa Timur
6. Bapak Doddy Ridwandono, S.Kom. M.Kom. dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan
8. Kepada Bapak Dr. Agus Cahyono, M.Hum. yang telah memberi kemudahan bagi saya mengambil data skripsi di Universitas Negeri Semarang.
9. Untuk Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bantuan, pengetahuan dan kesempatan penulis untuk melakukan skripsi ini.
10. Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan membantu saya untuk mengumpulkan data skripsi.
11. Kepada teman-teman Vicky, Bram, Rokim, Irlu, Shelfa, dan Egik terima kasih telah menemani pada saat penulisan skripsi.
12. Kepada teman-teman Nego: Lucky, Rizqy, Hani, dan Farah terima kasih telah memberikan segala bentuk motivasi agar penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
13. Kepada sahabat saya Dwiki dan Bagas terima kasih telah memberikan semangat untuk tetap menyelesaikan skripsi.
14. Kepada teman-teman perkuliahan saya, Agif, Iman, Gana, Yubi, Citra, Dini, Feby, dan Rania terima kasih telah banyak membantu mengumpulkan informasi, membantu penyusunan, serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
15. Terima kasih kepada pasangan saya Rahma Virani Lintang Utomo A.Md. M. yang telah menemani, memberi masukan dan saran, serta membantu dan mendukung saya selama mengerjakan skripsi
16. Terima kasih kepada diri saya yang telah berjuang untuk menyelesaikan perkuliahan dengan melakukan dan menyusun skripsi.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
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.Relevansi SI	5
1.7.Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1.Sistem Informasi.....	9
2.2.Analisis Kualitas Website.....	11
2.3.Webqual 4.0	12
2.4.Kepuasan Pengguna.....	16
2.5.Kualitas Website.....	17
2.6.Metode Pengumpulan Data.....	17
2.7.Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
2.7.1. Populasi.....	19
2.7.2. Sampel Penelitian	20
2.8.Skala Likert	21
2.9.Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Alur Penelitian.....	33
3.2. Identifikasi Masalah.....	33
3.3. Studi Literatur.....	34
3.4. Model Konseptual.....	34
3.5. Populasi dan Sampel.....	36
3.5.1. Populasi.....	36
3.5.2. Sampel	36
3.6. Penyusunan Instrumen Penelitian.....	37
3.7. Mengumpulkan Data Pra-Kuesioner	41
3.7.1. Data Primer	41
3.7.2. Data Sekunder.....	41
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.8.1. Uji Validitas.....	42
3.8.2. Uji Reliabilitas	44
3.9. Pengolahan dan Analisis Data	45
3.9.1. Pengujian Normalitas.....	46
3.9.2. Pengujian Korelasi.....	46
3.10. Pengujian Hipotesis (<i>uji-t</i> dan <i>uji-f</i>).....	48
3.10.1. Uji T.....	48
3.10.2. Uji F.....	48
3.11. Kesimpulan.....	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Data Demografi Responden.....	50
4.1.1. Jenis Kelamin.....	50
4.1.2. Fakultas.....	51
4.2. Analisis Deskriptif.....	51
4.2.1. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i>	52
4.2.2. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	55
4.2.3. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	57
4.2.4. Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	59
4.3. Uji Normalitas	61
4.3.1. Uji Normalitas Variabel <i>Usability</i> Dengan <i>User Interface</i>	62
4.3.2. Uji Normalitas Variabel <i>Information Quality</i> Dengan <i>User Interface</i>	62
4.3.3. Uji Normalitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Dengan <i>User Interface</i>	63
4.4. Uji Korelasi	64
4.4.1. Uji Korelasi <i>Pearson</i>	65
4.4.2. Uji Korelasi Berganda	67
4.5. Uji Hipotesis (<i>uji-t</i> dan <i>uji-f</i>)	68
4.5.1. Uji Hipotesis Parsial (<i>uji-t</i>).....	69
4.5.2. Uji Hipotesis Simultan (<i>uji-f</i>)	70
4.6. Hasil Analisis.....	72
4.6.1. Hubungan <i>Usability</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	72
4.6.2. Hubungan <i>Information Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	73
4.6.3. Hubungan <i>Service Interaction Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	74
4.6.4. Hubungan <i>Usability</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Service Interaction Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	78
5.2.1. Bagi Pihak Pengembang <i>Website</i> Universitas Negeri Semarang.....	78
5.2.2. Penelitian Selanjutnya.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Website Universitas Negeri Semarang.....	2
Gambar 1. 2 Studi Sistem Informasi	6
Gambar 2. 1 Teknik Sampling (Suryo Guritno, Sudaryono, 2011)	20
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	33
Gambar 3. 2 Model Konseptual	35
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin	50
Gambar 4. 2 Diagram Fakultas	51
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Variabel Usability Dengan Variabel User	62
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Variabel Information Quality Dengan	63
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Variabel Service Interaction Quality	64
Gambar 7. 1 Hasil Wawancara Dosen	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3 1 Instrumen Penelitian	37
Tabel 3 2 Hasil Uji Validitas Variabel Usability	43
Tabel 3 3 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality	43
Tabel 3 4 Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality	43
Tabel 3 5 Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction	44
Tabel 3 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 3 7 Pedoman Derajat Hubungan (Jabnabillah & Margina, 2022).....	47
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Usability.....	53
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Usability.....	54
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality	55
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Information Quality	57
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction Quality	57
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Service Interaction Quality	59
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel User Satisfaction.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel User Satisfaction	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Korelasi Pearson Variabel Usability Dengan User Satisfaction	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Korelasi Pearson Variabel Information Quality Dengan User Satisfaction.....	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji Korelasi Pearson Variabel Service Interaction Quality Dengan User Satisfaction	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Korelasi Berganda	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji-t Variabel Independen Dengan Variabel Dependen.....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji-f Variabel Independen Dengan Variabel Dependen.....	70
Tabel 7. 1 Hasil Wawancara Dosen	85
Tabel 7. 2 Hasil Wawancara Mahasiswa	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan Pengantar Skripsi	84
Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Narasumber.....	85
Lampiran 3. Tampilan Kuesioner	88
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	109
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	111
Lampiran 6. Uji Normalitas	113
Lampiran 7. Uji Korelasi.....	115
Lampiran 8. Uji Hipotesis	117