

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SISTEM INFORMASI
AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN
IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS : UNIVERSITAS MAARIF HASYIM LATIF)**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh:
ADELIA SEFRI LARASATI
17082010021**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2021**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SISTEM INFORMASI AKADEMIK
MENGUNAKAN METODE *WEQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS: UNIVERSITAS MAARIF
HASYIM LATIF)**

Disusun Oleh:
ADELIA SEFRI LARASATI
17082010021

**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 23 April 2021**

Pembimbing:

1.



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

2.



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

Tim Penguji:

1.



Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.
NPT. 3 8902 13 0352 1

2.



Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19860727 201803 2 001

3.



Amalia Anjani Arifiyanti, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19920812 201803 2 001

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



Dr. Ir. I Ketut Sari, M.T.
NIP. 19550731 199203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN


**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SISTEM INFORMASI AKADEMIK
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS: UNIVERSITAS MAARIF
HASYIM LATIF)**

Disusun Oleh:
ADELIA SEFRI LARASATI
17082010021

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang April
Periode 2021 pada Tanggal 23 April 2021**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



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

Dosen Pembimbing 2



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 Wibowo, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7903 04 0197 1



**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 : ADELIA SEFRI LARASATI

NPM : 17082010021

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 23 April 2021 dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SISTEM INFORMASI AKADEMIK
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS: UNIVERSITAS MAARIF
HASYIM LATIF)**

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

Surabaya, 05 Mei 2021

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom. M.T. {  }

NPT. 3 8902 13 0352 1

2. Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom. {  }

NIP. 19860727 201803 2 001

3. Amalia Anjani Arifivanti, S.Kom., M.Kom. {  }

NIP. 19920812 201803 2 001

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


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


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



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ADELIA SEFRI LARASATI

NPM : 17082010021

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SISTEM AKADEMIK
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS: UNIVERSITAS MAARIF
HASYIM LATIF)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / 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 ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 05 Mei 2021

Hormat saya,



ADELIA SEFRI LARASATI

17082010021

Judul : Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (Studi Kasus : Universitas Maarif Hasyim Latif)

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

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

ABSTRAK

Teknologi informasi dan komunikasi memudahkan perguruan tinggi menyebarkan informasi dan pengolahan data. Berdasarkan hal tersebut, Universitas Maarif Hasyim Latif (Umaha) membangun Sistem Langitan. Sistem Langitan merupakan sistem informasi akademik yang berbasis *website* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja asalkan tersambung dengan koneksi internet. Dengan adanya sistem informasi akademik mahasiswa dapat mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas *website* Sistem Langitan Umaha dengan menggunakan metode *Webqual* 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 340 responden yang merupakan mahasiswa aktif di Universitas Maarif Hasyim Latif.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa *gap analysis* keseluruhan bernilai 0,13 yang menunjukkan hasil dari kinerja *website* Sistem Langitan sudah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. Namun masih ada beberapa indikator yang belum memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh bawah 7 indikator berada di kuadran pertama yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena kualitas *website* belum memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. 8 indikator berada di kuadran kedua yang kualitasnya sudah sesuai dengan harapan dan kepentingan pengguna sehingga hanya perlu mempertahankan kualitas yang sudah ada. 5 indikator berada di kuadran ketiga yang dikembangkan sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna sehingga hanya perlu mempertahankan kualitas yang sudah ada. 7 indikator berada di kuadran keempat ini kinerjanya cenderung berlebihan sehingga disarankan untuk memfokuskan pengembangan atau perbaikan tingkat kinerja indikator di kuadran pertama.

Kata Kunci : Webqual, Importance Performance Analysis, Sistem Akademik

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* Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: Universitas Maarif Hasyim Latif) 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 yaitu Ayah yang selalu mendoakan penulis dari jauh dan bidadari pertama yaitu Ibu penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, materi dan hiburan sehingga penulis terus semangat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada bidadari kedua yaitu Tante Dila yang selalu memberikan doa, dukungan, materi hiburan dan sudah membiayai pendidikan penulis hingga menjadi sarjana.
3. Kepada seluruh keluarga yang sudah mendukung dan mendoakan penulis.
4. Bapak Nur Cahyo W., S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Arista Pratama, 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.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Untuk Universitas Maarif Hasyim Latif, Bapak Fatoni dan Bapak Iwan yang telah memberikan bantuan, pengetahuan dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Kepada para responden yang terhormat, mohon maaf bila merepotkan dan terima kasih banyak karena partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis.
9. Kepada Eltria, Fari, Jihan, Tata dan Zelda yang selalu ada, memberikan motivasi, hiburan dan semangat untuk penulis.
10. Kepada Adi, Alip, Ardan, Inos, Hanip, dan Putri yang selalu ada, memberikan dukungan, doa, mengajak jalan-jalan ketika penulis penat dan mengembalikan keceriaan penulis dengan lelucon-leluconnya.
11. Kepada Aini yang selalu mau untuk direpotkan dalam mencari studi kasus skripsi, memberikan saran, dan selalu ada untuk penulis.
12. Kepada Iqbal yang selalu memberikan doa, dukungan, selalu mendengarkan persambatan penulis dan mengajak liburan saat penulis penat.
13. Kepada Clara sahabat sejak SMA yang selalu mendoakan, mendengarkan keluhan kesah penulis dalam mengerjakan skripsi dan selalu memotivasi agar penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi.
14. Kepada semua teman-teman program studi Sistem Informasi angkatan 2017 yang telah turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.

Dalam pelaksanaan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan. Penulis mengucapkan terima kasih 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, April 2020

Penulis

Adelia Sefri Larasati

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan	8
1.5 Manfaat	8
1.6 Relevansi SI	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teknologi Informasi.....	11
2.2 Sistem Informasi	11
2.3 Sistem Informasi Akademik.....	12
2.4 <i>Website</i>	12
2.5 <i>Website Akademik</i>	13
2.6 <i>Webqual</i>	13
2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	19
2.8 Penelitian Terdahulu tentang Model <i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
2.9 Profil Universitas Maarif Hasyim Latif	29
2.9.1 Sejarah Singkat.....	29
2.9.2 Visi dan Misi	32
2.9.3 Tujuan	32
2.10. Sistem Langitan Umaha	33
2.11. Data Primer	34
2.12. Data Sekunder	34
BAB III METODELOGI PENELITIAN	35
3.1 Alur Penelitian	35

3.2 Studi Literatur	35
3.3 Studi Lapangan.....	36
3.4 Identifikasi Masalah	36
3.5 Model Konseptual	36
3.6 Penyusunan Hipotesis	37
3.6.1 Defisini Operasional.....	38
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel.....	39
3.7.1 Populasi	39
3.7.2 Teknik Sampling	39
3.7.3 Ukuran Sampel.....	40
3.7.4 Skala Likert	43
3.7.5. Sumber Pengumpulan Data	44
3.8 Penyusunan Instrumen Pernyataan	45
3.9 Uji Validitas dan Realibilitas	50
3.9.1 Uji Validitas	50
3.9.2 Uji Realibilitas	55
3.10 Pengolahan dan Analisis Data.....	56
3.10.1 Analisis Deskriptif	56
3.10.2. Pengujian Realibilitas dan Validitas	57
3.10.3 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	57
3.10.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Data Demografi Respoden	60
4.1.1 Usia	60
4.1.2 Jenis Kelamin	61
4.1.3 Program Studi	62
4.1.4 Angkatan (Tahun Masuk)	63
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif	64
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Importance</i>	64
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Importance</i>	67
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i>	69
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> pada <i>Importance</i>	72
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Performance</i>	73
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Performance</i> ...	76

4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Performance</i>	78
4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> pada <i>Performance</i>	81
4.3 Pengujian Validitas dan Realibilitas	83
4.3.1 Uji Validitas	83
4.3.2 Uji Realibilitas	87
4.3.3 Uji Hipotesis	87
4.4 <i>Gap Analysis</i>	90
4.5 Pembahasan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen Pertanyaan <i>Webqual 4.0</i> Menurut Barnes dan Vidgen	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional	38
Tabel 3.2 Proporsi Sampel Setiap Program Studi	41
Tabel 3.3 Proporsi Sampel Setiap Angkatan.....	42
Tabel 3.4 Tabel Skala Likert <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i>	43
Tabel 3.5 Tabel Skala Likert <i>Webqual</i> pada <i>Performance</i>	43
Tabel 3.6 Instrumen Pernyataan <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i>	45
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i> pada <i>Importance</i>	51
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Importance</i>	51
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i>	52
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i> pada <i>Importance</i>	52
Tabel 3.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i> pada <i>Performance</i>	53
Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Performance</i>	53
Tabel 3.14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Performance</i>	54
Tabel 3.15 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i> pada <i>Performance</i>	54
Tabel 3.16 Hasil Uji Realibilitas <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i>	55
Tabel 3.17 Hasil Uji Realibilitas <i>Webqual</i> pada <i>Performance</i>	56
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Importance</i>	65
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Importance</i>	66
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Importance</i>	67
Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban <i>Information Quality</i> pada <i>Importance</i>	69
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i>	69
Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i>	71
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> pada <i>Importance</i>	72
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban <i>User Satisfaction</i> pada <i>Importance</i>	73
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Performance</i>	73
Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Performance</i>	75
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Performance</i>	76
Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Performance</i>	78

Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Performance</i>	79
Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Performance</i>	80
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> pada <i>Performance</i>	81
Tabel 4.16 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> pada <i>Performance</i>	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i>	84
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas <i>Webqual</i> pada <i>Performance</i>	85
Tabel 4.19 Hasil Uji Realibilitas	87
Tabel 4.21 Hasil <i>GAP Anlysis importance</i> dan <i>performance</i>	90
Tabel 4.22 Tata Letak Kuadran Pertama dan Rekomendasi Kualitas Layanan	95
Tabel 4.23 Tata Letak Kuadran Kedua dan Rekomendasi Kualitas Layanan.....	98
Tabel 4.24 Tata Letak Kuadran Ketiga dan Rekomendasi Kualitas Layanan	101
Tabel 4.25 Tata Letak Kuadran Keempat dan Rekomendasi Kualitas Layanan.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Menu Biodata SIM Umaha	3
Gambar 1. 2. Studi Tentang Sistem Informasi.....	9
Gambar 2.1 Dimensi Webqual 3.0.....	15
Gambar 2.2 Diagram Kuadran Kartesius	21
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Usia Responden.....	60
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	61
Gambar 4.3 Program Studi Responden	62
Gambar 4.4 Angkatan Tahun Masuk Responden	63
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Kuadran IPA.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan Penelitian dari Universitas Maarif Hasyim Latif ..	118
Lampiran 2. Tampilan Kuesioner <i>online</i>	119
Lampiran 3. Pengujian Data Demografi Responden.....	136
Lampiran 4. Analisis Deskriptif Variabel <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i>	140
Lampiran 6. Uji Validitas <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i>	168
Lampiran 8. Uji Reliabilitas <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i>	170
Lampiran 9. Uji Reliabilitas <i>Webqual</i> pada <i>Performance</i>	171
Lampiran 7. Uji <i>Paired Samples t-Test</i> Variabel <i>Usability</i>	172
Lampiran 8. Uji <i>Paired Samples t-Test</i> Variabel <i>Information Quality</i>	173
Lampiran 9. Uji <i>Paired Samples t-Test</i> Variabel <i>Service Interaction Quality</i> ...	174
Lampiran 10. Uji <i>Paired Samples t-Test</i> Variabel <i>User Satisfaction</i>	175