



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE *E-LEARNING*
UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**

NUR DINIYANTI

NPM 21082010026

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE *E-LEARNING*
UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**

NUR DINIYANTI

NPM 21082010026

DOSEN PROMOTOR

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS WEBSITE E-LEARNING UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

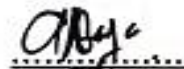
Oleh :

NUR DINIYANTI
NPM. 21082010026

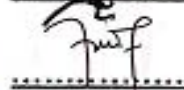
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 28 Agustus 2025.

Menyetujui

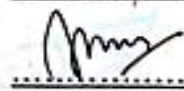
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005

 (Pembimbing I)

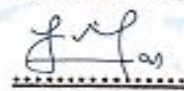
Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA
NIP. 199710122024062001

 (Pembimbing II)

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NIP. 17119910320052

 (Ketua Penguji)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199303162019032020

 (Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199810202024062002

 (Penguji III)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer


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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE E-LEARNING UNIVERSITAS ISLAM
MAJAPAHIT MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Oleh :

NUR DINYANTI

NPM. 21082010026

Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198511242021211003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Diniyanti
NPM : 21082010026
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 11 September 2025

Yang Membuat Pernyataan,



NUR DINIYANTI
NPM. 21082010026

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM	Nur Diniyanti / 21082010026
Judul SKripsi	Evaluasi Kualitas Website <i>E-Learning</i> Universitas Islam Majapahit Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)
Dosen Pembimbing	1. Anita Wulansari S.Kom., M.Kom. 2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

Perkembangan teknologi digital di dunia pendidikan menuntut perguruan tinggi untuk menghadirkan sistem pembelajaran daring yang efektif dan responsif. Website *E-Learning* Universitas Islam Majapahit (UNIM) menjadi media utama dalam mendukung proses belajar online bagi mahasiswa. Kendati demikian, munculnya sejumlah keluhan seperti lambatnya respon sistem, kurangnya informasi bantuan, hingga desain antarmuka yang kurang menarik menunjukkan adanya celah dalam kualitas layanan. Oleh karena itu, untuk mengevaluasi kualitas layanan website *E-Learning* UNIM perlu dilakukan dengan menggunakan model WebQual 4.0 yang telah disesuaikan melalui penambahan variabel *User Interface Quality*. Analisis dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Sebanyak 281 responden yang telah melalui tahap penyaringan mengisi kuesioner skala Likert lima poin untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing indikator. Hasil menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian mencapai 95%, meskipun beberapa indikator masih menunjukkan nilai gap negatif. Indikator-indikator pada dimensi *Service Interaction Quality* dan *User Interface Quality*, khususnya SIQ1, SIQ2, SIQ3, SIQ4, SIQ5 serta UIQ2, tergolong ke dalam Kuadran I dan menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan. Hasil temuan ini menekankan pentingnya peningkatan performa sistem, layanan interaktif, serta kenyamanan antarmuka agar website *E-Learning* UNIM dapat memberikan pengalaman belajar daring yang optimal dan sesuai harapan pengguna.

Kata kunci: Evaluasi Layanan, WebQual 4.0, Pembelajaran Daring, IPA, Website *E-Learning* UNIM

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name/ NPM	Nur Diniyanti / 21082010026
Thesis Title	Evaluation of the Quality of the Majapahit Islamic University <i>E-Learning</i> Website Using the Webqual 4.0 Method and <i>Importance Performance</i> Analysis (IPA)
Advisors	1. Anita Wulansari S.Kom., M.Kom. 2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

The development of digital technology in education requires universities to provide effective and responsive online learning systems. The Universitas Islam Majapahit (UNIM) *E-Learning* website is the primary medium supporting online learning for students. However, a number of complaints, such as slow system response, lack of support information, and unattractive interface design, indicate gaps in service quality. Therefore, to evaluate the service quality of the UNIM *E-Learning* website, it is necessary to use the WebQual 4.0 model, adjusted by adding the *User Interface Quality* variable. The analysis was conducted using the *Importance Performance* Analysis (IPA) method. A total of 281 respondents who had passed the screening stage completed a five-point Likert scale questionnaire to measure the *Importance* and *Performance* of each indicator. The results showed an average level of conformity of 95%, although several indicators still showed negative gaps. Indicators in the *Service Interaction Quality* and *User Interface Quality* dimensions, specifically SIQ1, SIQ2, SIQ3, SIQ4, SIQ5, and UIQ2, are classified in Quadrant I and are the main focus of improvement efforts. These findings emphasize the *Importance* of improving system *Performance*, interactive services, and interface comfort so that the UNIM *E-Learning* website can provide an optimal online learning experience that meets user expectations.

Kata kunci: Service Evaluation, WebQual 4.0, Online Learning, IPA , UNIM *E-Learning* Website

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***“Evaluasi Kualitas Website E-Learning Universitas Islam Majapahit Menggunakan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)”*** dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, doa, dan dukungan tanpa henti, baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga tahap akhir ini.
2. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing utama, yang telah dengan penuh ketulusan memberikan arahan, nasihat, dan motivasi selama proses penelitian dan penyusunan skripsi.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA., selaku dosen pembimbing kedua, yang dengan sabar memberikan masukan, koreksi, serta dorongan yang sangat membantu penyempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi.
5. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah membagikan ilmu dan wawasan yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.
6. Sahabat tercinta Galih Aulia Murdyahanjani, Auditi Kurnia Wijayanti, dan Dinda Nur Halisa, yang selalu memberikan dukungan, canda tawa, serta semangat kebersamaan sehingga penulis dapat melalui masa perkuliahan dengan penuh makna.

7. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi angkatan 2021 yang telah memberikan pengalaman, motivasi, dan kebersamaan selama menjalani proses perkuliahan.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, dukungan, dan peran penting dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh sebab itu, masukan serta saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan di masa depan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi tambahan referensi bagi pembaca maupun pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 11 September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Relevansi SI	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>E-Learning</i>	9
2.2 Website <i>E-Learning</i> UNIM.....	11
2.3 Kualitas Website.....	12
2.4 WebQual.....	12
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	14
2.6 Populasi dan Sampel	16

2.7 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Identifikasi Masalah	26
3.2 Studi Literatur.....	26
3.3 Menentukan Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.2 Populasi	28
3.3.3 Teknik Sampling	29
3.3.4 Sampel	30
3.3.5 Skala Pengukuran	31
3.4 Menyusun Instrumen Penelitian	32
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian	38
3.5.1 Uji Validitas	38
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.6 Penyebaran Kuisioner.....	44
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	44
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	45
3.7.2 Analisis Webqual 4.0	45
3.7.3 <i>Importance Performance</i> Analysis (IPA)	46
3.8 Penarikan Kesimpulan dan Saran	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Data Demografi Responden	49
4.1.1 Jenis Kelamin	50
4.1.2 Fakultas.....	50
4.1.3 Program studi / Jurusan	51
4.1.4 Semester	52

4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif.....	52
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Importance</i>	53
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Importance</i>	55
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i>	57
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Interface Quality</i> pada <i>Importance</i>	59
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Performance</i>	61
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Performance</i>	64
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Performance</i>	66
4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Interface Quality</i> pada <i>Performance</i>	69
4.3 Pengelolaan Data.....	71
4.3.1 Analisis Webqual 4.0.....	71
4.3.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	75
4.3.3 Rekomendasi Perbaikan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	97

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Relevansi SI.....	6
Gambar 2. 1 Penggunaan Internet Menurut Jenjang Pendidikan.....	10
Gambar 2. 2 Halaman Utama Website <i>E-Learning</i> UNIM.....	11
Gambar 2. 3 Kuadran <i>Importance Performance</i> Analysis IPA [15]	15
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	50
Gambar 4. 2 Fakultas	50
Gambar 4. 3 Jurusan.....	51
Gambar 4. 4 Semester	52
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius.....	83

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	27
Tabel 3. 2 Skala Likert	32
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian Kinerja.....	32
Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian Kepentingan	35
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel <i>Usability</i> pada <i>Importance</i>	39
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Information Quality pada <i>Importance</i>	39
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i> ...	40
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel <i>User Interface Quality</i> pada <i>Importance</i>	40
Tabel 3. 9 Uji Validitas Variabel <i>Usability</i> pada <i>Performance</i>	41
Tabel 3. 10 Uji Validitas Variabel Information Quality pada <i>Performance</i>	41
Tabel 3. 11 Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Performance</i>	42
Tabel 3. 12 Uji Validitas Variabel <i>User Interface Quality</i> pada <i>Performance</i>	42
Tabel 3. 13 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Importance</i>	53
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Importance</i>	54
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality pada <i>Importance</i>	55
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Information Quality pada <i>Importance</i>	56
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i>	57
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	58
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Interface Quality</i> pada <i>Importance</i>	59
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Interface Quality</i>	60
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Performance</i>	61
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Usability</i> pada <i>Performance</i>	63
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality pada <i>Performance</i> ..	64
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Information Quality pada <i>Performance</i>	65

Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Performance</i>	66
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	68
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Interface Quality</i> pada <i>Performance</i>	69
Tabel 4. 16 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Interface Quality</i>	70
Tabel 4. 17 Perhitungan Skor <i>Performance</i>	72
Tabel 4. 18 Perhitungan Skor <i>Importance</i>	73
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	75
Tabel 4. 20 Hasil Gap Analysis	80
Tabel 4. 21 Rekomendasi Kuadran I	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengajuan Surat Izin Penelitian	97
Lampiran 2. Email Permohonan Izin Penelitian kepada pihak Universitas Islam Majapahit.....	98
Lampiran 3. Hasil Identifikasi Masalah dari Perspektif Pengguna.....	99
Lampiran 4. Screenshot Kuisisioner	102
Lampiran 5. Uji validitas pada <i>Importance</i>	106
Lampiran 6. Uji Reliabilitas pada <i>Importance</i>	108
Lampiran 7. Uji Validitas pada <i>Performance</i>	109
Lampiran 8. Uji Reliabilitas pada <i>Performance</i>	111
Lampiran 9. Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan	113

Halaman ini sengaja dikosongkan