



**Evaluasi Kualitas Pelayanan Website Universitas  
Muhammadiyah Palembang Menggunakan Metode Servqual**

**SKRIPSI**

**RIKKI RISMATULLAH  
151410429**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**



**Evaluasi Kualitas Pelayanan Website Universitas  
Muhammadiyah Palembang Menggunakan Metode Servqual**

**RIKKI RISMATULLAH  
151410429**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

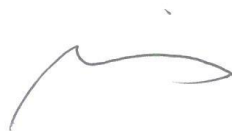
**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN WEBSITE UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL**

**RIKKI RISMATULLAH  
151410429**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 27 September 2019**  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,

Pembimbing



**Linda Atika, M.Kom**



Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

**Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "EVALUASI KUALITAS PELAYANAN WEBSITE UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL" Oleh "Rikki Rismatullah", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 27 September 2019.

### Komisi Penguji

1. Ketua : **Linda Atika, M.Kom**



(.....)

2. Anggota : **Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom**



(.....)

3. Anggota : **Hadi Syaputra, M.Kom**



(.....)

**Mengetahui,**  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas **Bina Darma**  
Fakultas Ilmu Komputer



**Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rikki Rismatullah  
NIM : 151410429

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2019  
Yang membuat pernyataan,



RIKKI RISMATULLAH  
NIM : 151410429

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

Kegagalan hanya terjadi apabila kita menyerah

### **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan kepada :

- Pembimbing Saya Linda Atika, M.Kom
- Kedua Orang Tua Tercinta
- Dr. Edi Surya Negara, M.Kom
- Teman-teman seangkatan.
- Almamater Universitas Bina Darma.

## ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Palembang (UMP) adalah salah satu dari sekian banyak perguruan tinggi swasta di Indonesia yang terletak di Palembang, Sumatera Selatan.. Seiring dengan perkembangan teknologi, (UMP) telah banyak melakukan pembangunan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu jurusan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi tersebut yaitu Jurusan Teknik Informatika. Teknik informatika memiliki sebuah *website* yang bernama UM-Palembang.ac.id. Untuk mengetahui kualitas sebuah *website* um-palembang.ac.id maka perlu dilakukan pengukuran kualitas suatu *website* yang dapat diketahui persepsi pengguna terhadap *website* tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual* yang terdiri dari 5 variabel yaitu Daya Tanggap, Keandalan, Nyata, Empati dan Jaminan terhadap kepuasan pengguna. Dari penelitian yang ada, ditemukan atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan sesuai dengan kebutuhan pengguna *website* yaitu mahasiswa yang pernah mengakses website tersebut. Dari penelitian ini diharapkan bagaimana menggambarkan kualitas layanan *website* dan memberikan saran perbaikan *website* berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

**Kata Kunci :** *Website, Website Quality. UM*

## **ABSTRACT**

*Muhammadiyah University of Palembang (UMP) is one of the many private colleges in Indonesia located in Palembang, South Sumatera... Along with the development of Technology, (UMP) has been a lot of development in the field of information and communication technology. One of the majors that utilize information technology and communication is the Department of Informatics Engineering. Informatics Engineering has a website called UM-Palembang.ac.id. To know the quality of a website [um-palembang.ac.id](http://um-palembang.ac.id) it is necessary to do measurement of a website quality that can be known user perception of the website. In this study, using the Servqual method consists of 5 variables, namely responsiveness, reliability, real, empathy and guarantee against user satisfaction. From the existing research, there are any attributes that need improvement in accordance with the needs of the user of the website of students who have accessed the website. From this research is expected how to describe the quality of the website service and advise website improvement based on the research that has been conducted.*

*Keywords: Website, Website Quality. Ump*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Programs Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Linda Atika, M.Kom selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Ibu Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom dan Bapak Hadi Syaputra, M.Kom sebagai penguji.
6. Orang Tua Tercinta, , saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku anak kelas SI B yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, September 2019

Rikki Rismatullah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1. Tujuan.....	3
1.4.2. Manfaat.....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Evaluasi.....	5
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.3. Website.....	6
2.1.4. Serqual (Service Quality).....	6
2.1.5. Pengukuran Service Quality.....	7
2.1.6. SPSS (Statistical Product and Service solution).....	8
2.1.7. Penelitian Sebelumnya.....	8

<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>11</b>
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
3.2. Metode Penelitian.....	11
3.3. Objek Penelitian .....	11
3.4. Instrumen Penelitian.....	11
3.5. Variabel Penelitian .....	12
3.6. Populasi dan Sampel.....	15
3.6.1. Populasi .....	15
3.6.2. Sampel.....	15
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.8. Uji Alat dan Ukur .....	17
3.8.1. Uji validitas.....	17
3.8.2. Uji Reliabilitas .....	17
3.9. Analisa Data .....	18
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>20</b>
4.1. Deskripsi Daerah Penelitian .....	20
4.1.1. Sejarah Universitas Muhammadiyah Palembang.....	20
4.1.2. Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Palembang.....	24
4.1.3. Visi dan Misi Universitas Muhammadiyah Palembang.....	25
4.1.4. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	29
4.1.4.1. Variabel Responsiveness .....	29
4.1.4.2. Variabel Reliability.....	30
4.1.4.3. Variabel Tangibles.....	31
4.1.4.4. Variabel Emphaty .....	33
4.1.4.5. Variabel Assurance .....	34
4.1.5. Pengujian Variabel Penelitian .....	35
4.1.5.1. Uji Validitas.....	35
4.1.5.2. Uji Reliabilitas .....	40
4.2. Pembahasan.....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>42</b>
5.1. Kesimpulan.....	43
5.2. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Palembang.....	24
---	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Analisis Jawaban Responden Responsiveness ( $X_1$ ) .....	28
Tabel 4.2. Presentase Jawaban Responden Responsiveness ( $X_1$ ) .....	28
Tabel 4.3. Analisis Jawaban Responden Reliability ( $X_2$ ) .....	29
Tabel 4.4. Presentase Jawaban Responden Reliability ( $X_2$ ).....	29
Tabel 4.5. Analisis Jawaban Responden Tangibles ( $X_3$ ) .....	30
Tabel 4.6. Presentase Jawaban Responden Tangibles ( $X_3$ ) .....	30
Tabel 4.7. Analisis Jawaban Responden Emphaty ( $X_4$ ) .....	31
Tabel 4.8. Presentase Jawaban Responden Tangibles ( $X_4$ ).....	31
Tabel 4.9. Analisis Jawaban Responden Assurance ( $X_5$ ).....	32
Tabel 4.10. Presentase Jawaban Responden Tangibles ( $X_5$ ).....	32
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Responsiveness ( $X_1$ ) .....	33
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Reliability ( $X_2$ ).....	34
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Tangibles ( $X_3$ ).....	34
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Emphaty ( $X_4$ ) .....	35
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas Assurance ( $X_5$ ).....	35