



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SISTEM INFORMASI
AKADEMIK UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL* 4.0**

SKRIPSI

IRPAN KURNIYADO

171410118

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2021



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SISTEM INFORMASI
AKADEMIK UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL* 4.0**

SKRIPSI

IRPAN KURNIYADO

171410118

**Skripsi ini di ajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis kualitas Layanan *Website* Sistem Informasi
Akademik Universitas PGRI Palembang Menggunakan
Metode *Webqual* 4.0**

**IRPAN KURNIYADO
171410118**

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

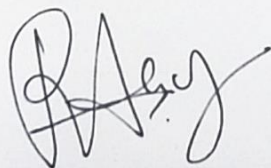
Palembang, 20 Januari 2022

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing,



Rahayu Amalia, M.Kom

Universitas **Bina Darma**
Fakultas Ilmu Komputer



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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul Analisis kualitas Layanan *Website* Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Oleh "Irpan Kurniyado", telah di pertahankan didepan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 20 Januari 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Rahayu Amalia, M.Kom



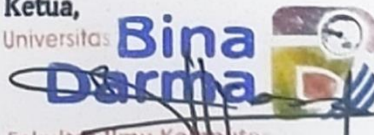
2. Anggota : Assoc. Prof. Leon A. Abdillah, S.Kom., M.M. MTA



3. Anggota : Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom



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

Ketua,
Universitas Bina Darma

Fakultas Ilmu Komputer

Suyanto, M.M., M.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irpan kurniyado

NIM : 171410118

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 ketidak benaran 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, 20 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



IRPAN KURNIYADO

NIM : 171410118

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“ Hai orang-orang yang beriman apabila dikatakan kepadamu : “Berlapang-lapanglah dalam majelis” , maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberikan kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan : “Berdirilah kamu” , maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi Ilmu Pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan”
(QS Al – Mujadalah: 11)

“ Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, maka Allah SWT akan mempermudah baginya jalan menuju surga, ”
(HR Muslim)

“ Harta yang paling berharga selain KELUARGA adalah WAKTU dan ILMU PENGETAHUAN, namun terkadang masih banyak sekali orang yang melupakan hal tersebut ”
(Penulis)

Persembahan :

- ❖ Kepada Allah SWT, Terimakasih atas segala rahmat dan hidayahmu, penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
- ❖ Kepada Bapak dan Ibuku, Zainal Abidin dan Aspuli yang tak hentinya memberikan do'a, nasehat, kasih sayang dan dukungan baik moral maupun material.
- ❖ Keluarga besarku yang tersayang.
- ❖ Si Dia yang Selama ini menemani dan memberikan kasih sayang mewakilkan kedua orang tuaku.
- ❖ Para dosen, baik dosen Jurusan Sistem Informasi maupun dosen pembimbing.
- ❖ Teman -teman seperjuangan untuk meraih gelar S.Kom
- ❖ Almamater Universitas Bina Darma

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat terutama *website* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah lembaga pendidikan dalam hal layanan bagi civitas akademika, dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan. Layanan suatu sistem informasi akademik berbasis internet perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Pada saat ini sistem informasi akademik PGRI telah menjadi prioritas dalam proses informasi akademik terutama bagi mahasiswa, maka dari itu untuk meningkatkan kualitas sistem informasi akademik PGRI perlu dilakukan analisis pelayanan kualitas terutama kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas *website* sistem informasi akademik pada Universitas PGRI Palembang diukur menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form*. *WebQual* merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website* menurut perspektif pengguna akhir. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari *WebQual 4.0* dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan inovasi perkembangan dari sistem informasi akademik Universitas PGRI Palembang.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akademik, Universitas PGRI Palembang, *WebQual 4.0*.

ABSTRACT

The development of information technology today has experienced very rapid growth, especially the website as an inseparable part. From an educational institution in terms of services for the academic community, lecturers, students, and education staff. The service of an internet-based academic information system needs to be measured to determine the level of user satisfaction. At this time the PGRI academic information system has become a priority in the academic information process, especially for students, therefore to improve the quality of the PGRI academic information system it is necessary to analyze the quality of service, especially user satisfaction. In this study, the quality of the academic information system website at PGRI Palembang University was measured using the Webqual 4.0 method with data collection techniques distributing questionnaires via google form. WebQual is an instrument that assesses the quality of a website from the perspective of the end user. Multiple Linear Regression Analysis was used to examine the relationship between variables from WebQual 4.0 with User Satisfaction (user satisfaction). It is hoped that this research can provide innovation in the development of the academic information system of Universitas PGRI Palembang.

Keywords : *Academic Information System, University of PGRI Palembang, WebQual 4.0.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah melimpahkan Hidayah, Inayah dan Rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan Pelaksanaan Tugas Akhir dengan lancar. Tugas Akhir ini merupakan salah satu mata kuliah yang wajib di tempuh di jurusan S1 (Strata Satu) Sistem Informasi sebagai syarat utama bagi penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom).

Dengan selesainya laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua Orangtua yang telah mendoakan, membimbing dan mendukung penulis hingga mampu menyelesaikan studi meraih gelar Sarjana Komputer (S.Kom).
2. Ibu Rahayu Amalia, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah bayak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan petunjuk terbaik selama proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Assoc. Prof. Leon Andretti Abdilllah, S.Kom., M.M., MTA dan ibu Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom selaku dewan penguji sekaligus yang memberi masukan-masukan terbaik mengenai laporan ini.
4. Sahabat serta teman-teman mahasiswa yang telah memberikan masukan dan semangat kepada penulis.

Penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kekurangan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat di harapkan oleh penulis.

Palembang, 20 Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Metodologi Penelitian	4
1.6.1. Waktu dan Tempat Penelitian	4
1.6.2. Alat dan Bahan Penelitian	4
1.6.3. Metode Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Teori Yang Berhubungan Dengan Penelitian	13
2.1.1. Analisis	13
2.1.2. Kualitas Layanan	13
2.1.3. <i>Website</i>	13
2.1.4. Sistem Informasi	14
2.1.5. <i>Webqual</i>	15

2.2.	Skala Pengukuran	17
2.3.	<i>Statistical Product and Service Solutions</i> (SPSS).....	18
2.4.	Populasi.....	18
2.5.	Sampel	19
2.6.	Menentukan Ukuran Sampel	19
2.7.	Teknik <i>Sampling</i>	21
2.8.	Pengujian Instrumen	21
2.8.1.	Uji Validitas.....	21
2.8.2.	Uji Reliabilitas.....	22
2.8.3.	Uji Asumsi Klasik.....	23
2.9.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	24
2.9.1.	Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji f)	25
2.9.2.	Uji Koefisien Regresi Secar Linier (Uji t).....	26
2.10.	Penelitian Terkait Sebelumnya	28
BAB III ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA		30
3.1.	Analisis Deskriptif.....	30
3.1.1.	Analisis Data.....	30
3.1.2.	Tabulasi Data Kuesioner.....	30
3.1.3.	Data Responden	31
3.2.	<i>Website Quality</i> (X)	35
3.2.1.	Indikator <i>Usability Quality</i> (X1)	36
3.2.2.	Indikator <i>Informartion Quality</i> (X2).....	36
3.2.3.	Indikator <i>Service Interaction Quality</i> (X3)	37
3.2.4.	Indikator <i>User Satisfaction</i> (Y)	38
3.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.3.1.	Uji Validitas.....	38
3.3.2.	Uji Reliabilitas.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....		45
4.1.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.2.	<i>Website</i> Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang .45	
4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
4.3.1.	Uji Validitas.....	47

4.3.2. Uji Reliabilitas.....	48
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	51
4.4.1. Uji Normalitas Data.....	51
4.4.2. Uji Multikolinieritas.....	52
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.5.1. Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji f).....	54
4.5.2. Uji Koefisien Regresi Secara Linier (Uji t).....	55
4.6. Pembahasan.....	56
4.6.1. Pengaruh indikator X1 terhadap indikator Y.....	56
4.6.2. Pengaruh indikator X2 terhadap indikator Y.....	56
4.6.3. Pengaruh indikator X3 terhadap indikator Y.....	56
BAB V PENUTUP.....	57
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Alur Proses Penelitian	6
Gambar 1.2 Hipotesis Penelitian.....	6
Gambar 2.1 : Model penelitian <i>webqual 4.0</i>	15
Gambar 3.1 Diagram Pie data responden berdasarkan jenis kelamin.....	31
Gambar 3.2 Diagram Pie data responden berdasarkan Fakultas.....	32
Gambar 3.3 Diagram Pie data responden berdasarkan Program Studi	34
Gambar 3.4 Diagram Pie data responden berdasarkan Semester	35
Gambar 4.1 Menu Login <i>Website</i> sistem informasi akademik Universitas PGRI Palembang.....	46
Gambar 4.3 Menu Halaman Utama website Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang.....	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Model penelitian <i>webqual 4.0</i>	16
Tabel 2.2 Skala <i>Likert</i>	18
Tabel 3.1 Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis kelamin	31
Tabel 3.2 Rekapitulasi data reponden berdasarkan fakultas	32
Tabel 3.3 Rekapitulasi data reponden berdasarkan Program Studi.....	33
Tabel 3.4 Rekapitulasi data reponden berdasarkan Semester	34
Tabel 3.4 Persentase Jawaban Responden pada variabel X1	36
Tabel 3.5 Persentase Jawaban Responden pada variabel X2	36
Tabel 3.6 Persentase Jawaban Responden pada variabel X3	37
Tabel 3.7 Persentase Jawaban Responden pada variabel Y	38
Tabel 3.8 <i>Pearson Correlation</i> pada <i>Usability Quality</i>	39
Tabel 3.9 <i>Pearson Correlation</i> pada <i>Information Quality</i>	40
Tabel 3.10 <i>Pearson Correlation</i> pada <i>Service Interaction Quality</i>	42
Tabel 3.11 <i>Pearson Correlation</i> pada <i>User Satisfaction</i>	43
Tabel 3.12 Koefisien Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas pada semua Variabel.....	47
Tabel 4.2 <i>Case Processing Summary</i> pada indikator <i>Usability Quality</i>	48
Tabel 4.3 <i>Cronbach Alpha</i> pada indikator <i>Usability Quality</i>	48
Tabel 4.4 <i>Case Processing Summary</i> pada Indikator <i>Information Quality</i> ...49	
Tabel 4.5 <i>Alpha Cronbach</i> pada indikator <i>Information Quality</i>	49
Tabel 4.6 <i>Case Processing Summary</i> pada indikator <i>Service Interaction Quality</i>	50
Tabel 4.7 <i>Alpha Cronbach</i> pada indikator <i>Service Interaction Quality</i>	50
Tabel 4.8 <i>Case Processing Summary</i> pada indikator <i>User Satisfaction</i>	50
Tabel 4.9 <i>Alpha Cronbach</i> pada indikator <i>User Satisfaction</i>	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.11 <i>Variables Entered/Removed</i>	53
Tabel 4.12 ANOVA	54
Tabel 4.13 Hasil uji parsial (Uji t).....	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. SK Pembimbing.....	62
2. Surat Pengantar Penelitian.....	63
3. Surat Balasan dari Objek Penelitian.....	64
4. Berita Acara wawancara pada 29 Oktober 2021.....	64
5. Lampiran Wawancara	66
6. Berita Acara Penyebaran Kuesioner via <i>google form</i>	68
7. Scan Lembar Konsultasi	69
8. Kuesioner dalam bentuk tabel	71
9. Kuesioner Via Google Form.....	73
10. Dokumentasi Pemberian <i>Link</i> Kuesioner Kepada Defisi IT untuk ditinjau	78
11. Dokumentasi Penyebaran kuesioner kepada responden.....	79
11. t Tabel dan r Tabel	81
12. f Tabel.....	82
13. Hasil Turnitin	83
.....	83