



**Analisis Kualitas Website menggunakan *Importance Performance Analysis(IPA)* Studi Kasus  
Website LLDIKTI 2**

**MUHAMMAD FIKRI SYAFE'I**

**171410268**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh  
gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOPMUTER**

**UNIVERSITA BINADARMA**

**PALEMBANG**

**2022**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Kualitas Website Menggunakan *Importance Performance Analysis(IPA)* Studi Kasus  
Website LLDIKTI 2**

**MUHAMMAD FIKRI SYAFE'I**

**171410268**

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

Pembimbing



Iman Zuhri Yadi, M.M., M.Kom

Palembang, 26 Februari 2022  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,



Dedy Syamsuar,S.Kom., M.IT., Ph.D

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul " Analisis Kualitas Website menggunakan Importance Performance Analysis(IPA) studi kasus Website LLDIKTI 2" Oleh Muhammad Fikri Syafe'i (171410268) telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 26 Februari 2022.

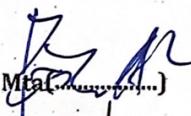
### Komisi Pengaji

1. Ketua : Ilman Zuhri Yadi, M.M., M.Kom.



(.....)

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



(.....)

3. Anggota : Deni Erlansyah, M.M., M.Kom.



(.....)

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



Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan

dibawah ini :

Nama : Muhammad Fikri Syafe'i

NIM : 171410268

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 memasukkannya ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, jika diperlukan menggunakan plagiarism checker serta diunggah 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 perundangan yang berlaku ;

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

Pelambang, 2022

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Fikri Syafe'i

171410268

# **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

## **MOTTO**

---

*“ Hasil bisa saja mengkhianati usaha. Yang tidak berusaha tidak akan berhasil, maka berusahalah walaupun tidak tau pasti kapan berhasilnya ”*

## **PERSEMBAHAN**

---

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orangtua saya papa Almarhum H.M.Tarul Husin dan Mami saya Hj.R.A.Andriyana karena mereka sosok yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang yang tak terhingga, yang senantiasa memberikan doa tiada henti dan dukungan moral dan material selama ini, serta sebagai motivasi penulis sehingga penulis bisa berada di titik ini menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Adik saya tercinta Fiyna Rahmawati yang sering saya repotkan dan yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar saya dapat berada dititik ini.
3. Seluruh Keluarga besar Saya yang juga ikut serta memberikan dukungan dan doa kepada Saya.
4. Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Sahabat sahabat tercinta saya dan Almamater Tercinta.

# ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi saat ini semakin pesat seiring dengan perkembangan zaman. Informasi merupakan salah satu aset paling berharga bagi individu, bisnis, institusi, dan perkantoran, serta institusi pendidikan tinggi. Kantor LLDIKTI 2 yang merupakan sebuah lembaga pemerintah, yang telah seharusnya memiliki website sebagai sarana yang dapat mempermudah lembaga dalam penyebarluasan informasi, baik dalam hal memberikan informasi kepada masyarakat luas maupun internal kantor yang memerlukan informasi seputar LLDIKTI 2. Website LLDIKTI2 dibangun dengan salah satu target penggunaanya merupakan seluruh dosen sumbagsel dibawah pengawasan LLDIKTI 2. Tujuan penelitian ini ialah untuk menilai kualitas website LLDIKTI 2 yang telah dibangun. Website tentunya memerlukan pengawasan dalam pengoperasiannya untuk dapat menilai apakah tujuan website yang dibangun telah terwujud dan berjalan dengan baik. Analisa pada penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* dengan variabel dari *USE Questionnaire* yang terdiri dari komponen aspek USE yaitu *usefulness* (kegunaan), *satisfaction* (kepuasan), *ease of learning* (kemudahan belajar) dan *ease of use* (kemudahan penggunaan). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 85 responden. total rata-rata tingkat kesesuaian dari nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dimana total rata-rata tingkat kesesuaian memiliki hasil 94.22% yang berarti apabila hasil rata-rata tingkat kesesuaian kurang dari 100%, maka dapat disimpulkan pelayanan pada webiste LLDIKTI2 masih dibawah harapan atau terdapat ketidak puasan berdasarkan pengguna website oleh pengguna.

**Kata kunci:** website, analisa, Importance Performance Analysis (IPA)

# **ABSTRACT**

*The progress of information technology is currently growing rapidly along with the times. Information is one of the most valuable assets for individuals, businesses, institutions and offices, as well as higher education institutions. The LLDIKTI 2 office, which is a government institution, should have a website as a means that can facilitate institutions in disseminating information, both in terms of providing information to the general public and internal offices that need information about LLDIKTI 2. The LLDIKTI2 website was built with one of the targets users are all South Sumatra lecturers under the supervision of LLDIKTI 2. The purpose of this study is to assess the quality of the LLDIKTI 2 website that has been built. The website certainly requires supervision in its operation to be able to assess whether the purpose of the website that has been built has been realized and is running well. The analysis in this study uses Importance Performance Analysis with variables from the USE Questionnaire which consists of components of USE aspects, namely usefulness (usability), satisfaction (satisfaction), ease of learning (ease of learning) and ease of use (ease of use). The number of samples used in this study were 85 respondents. the total average level of conformity of the value of the level of performance and the level of importance where the total average level of conformity has a result of 94.22% which means that if the results of the average level of conformity are less than 100%, it can be concluded that the service on the LLDIKTI2 website is still below expectations or there are dissatisfaction based on website users by users.*

**Keywords:** website, analysis, Importance Performance Analysis (IPA)

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis penjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Analisis Kualitas Website menggunakan Importance Performance Analysis(IPA) studi kasus Website LLDIKTI 2**". Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan serta semangat dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, tentunya proses penyusunan skripsi ini akan sangat sulit untuk dilaksanakan. Oleh karna itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. **Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M.** Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. **M. Izman Herdiansyah, S.T., M.M., P.hD.** Selaku Wakil Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. **Dedy Syamsuar, M.I.T., Ph.D.** Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. **Zaid Amin,M.Kom., Ph.D.** Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. **Iman Zuhri Yadi, M.M., M.Kom** Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan dukungan serta motivasi selama melakukan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas waktu, tenaga, dukungan, arahan, saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
6. **Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi** yang telah memberikan Ilmu kepada penulis di bangku perkuliahan.
7. **Kedua Orang Tua Penulis, Ayahanda Almarhum H.M.Tarul Husin,S.Sos,M.Si . dan ibunda Hj.R.A.Andriyana,S.Sos** yang selalu memberikan dorongan semangat, untuk tidak kenal kata menyerah serta do'a yang tidak ada hentinya. Terimakasih Papa dan Mami yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang yang tak terhingga, terimash untuk jeri payah dan kerja keras yang kalian yang telah mengantarkan saya hingga berada dititik ini.

8. **Adik Saya yang saya sayangi Fiyna Rahmawati** yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Pihak Universitas Bina Darma yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya, namun tidak mengurangi rasa hormat dan terimakasih penulis yang telah memberikan izin terhadap penelitian ini.
10. Untuk Seluruh teman-teman Sistem Informasi angkatan 2017 Khususnya Kelas D yang telah mewarnai dunia perkuliahan penulis, terimakasih untuk segala kenangannya serta semangat yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini,
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaiannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu kiranya, pembaca dapat memaklumi atas kekurangan dalam laporan ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi para pembaca pada umumnya.

Palembang, .... ..... 2022

Penulis

# DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
<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 Penelitian .....	3
1.4.1 Tujuan .....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Metodologi Penelitian .....	3
1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	3
1.5.2 Alat dan Bahan .....	4
1.5.3 Metode Penelitian .....	4
1.5.4 Metode Pengumpulan Data .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Analisis .....	7
2.1.2 Analisis Kualitas .....	8
2.1.3 Website .....	10
2.2 Jenis-Jenis Website Secara Umum .....	11
2.2.1 Website Statis .....	11
2.2.2 Website Dinamis .....	12
2.2.3 Website Interaktif .....	12
2.3 Manfaat Website Secara Umum .....	12
2.4 Unsur-Unsur Website .....	13

2.4.1	Nama Domain.....	13
2.4.2	Web Hosting .....	14
2.4.3	Konten Website.....	14
2.4.4	Kualitas Website .....	15
2.4.5	Metode Pengukuran Kualitas Website.....	16
2.5	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Website.....	18
2.5.1	Spesifikasi Hosting atau Server yang Digunakan .....	18
2.5.2	Sistem dan Framework yang Digunakan .....	19
2.5.3	Desain Website (UI/UX) .....	19
2.5.4	Kualitas Konten .....	20
2.5.5	Perbaikan dan Pemeliharaan Rutin (Maintenance) .....	20
2.5.6	Keamanan.....	20
2.5.7	Importance Performance Analysis (IPA) .....	21
2.5.8	Customer Satisfaction Index (CSI) .....	24
2.5.9	USE Questionnaire .....	25
2.5.10	SPSS (Statiscal product and service solutions).....	28
2.5.11	Fungsi Aplikasi SPSS.....	29
2.5.12	Populasi.....	30
2.5.13	Sampel .....	30
2.6	Tinjauan Umum .....	31
2.6.1	Gambaran Objek Penelitian .....	31
2.6.2	Visi dan Misi.....	33
2.6.3	Struktur Organisasi .....	35
2.7	Penelitian Sebelumnya .....	35
<b>BAB III</b>	<b>ANALISA DATA .....</b>	<b>37</b>
3.1	Populasi dan Sampel.....	37
3.1.1	Populasi Penelitian.....	37
3.1.2	Sampel Penelitian.....	37
3.2	Skala Likert.....	37
3.3	Variabel Penelitian .....	38
3.4	Uji Instrumen Penelitian .....	41
3.4.1	Uji Validitas .....	41
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	41
3.5	Analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	42
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>

4.1	Hasil Penelitian .....	45
4.1.1	Analisis Data Responden.....	45
4.1.2	Analisis Instrumen Penelitian.....	47
4.1.3	Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	50
4.2	Pembahasan .....	56
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>xvi</b>



## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar II.1.</b> Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis .....	23
<b>Gambar II.2.</b> Struktur organisasi LLDIKTI2 .....	35
<b>Gambar IV.1.</b> Diagram berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
<b>Gambar IV.2.</b> Diagram berdasarkan umur .....	47
<b>Gambar IV.3.</b> Diagram Kartesius (IPA) .....	59

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel II.1.</b> Customer Satisfaction Index Interpretation Angka .....	25
<b>Tabel II.2.</b> Daftar item aspek USE Questionnaire.....	26
<b>Tabel III.1.</b> Skala Likert .....	38
<b>Tabel III.2.</b> Variabel Penelitian .....	40
<b>Tabel III.3.</b> Interpretasi Nilai $\alpha$ (Alpha) Terhadap Reliabilitas.....	42
<b>Tabel IV.1.</b> Responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
<b>Tabel IV.2.</b> Responden berdasarkan Umur.....	47
<b>Tabel IV.3.</b> Tabel R Pada Sig. 0,05 (Two Tail).....	48
<b>Tabel IV.4.</b> Hasil Analisis Uji Validitas Performance .....	49
<b>Tabel IV.5.</b> Hasil Analisis Uji Validitas Importance .....	49
<b>Tabel IV.6.</b> Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	51
<b>Tabel IV.7.</b> Perhitungan nilai Performance .....	52
<b>Tabel IV.8.</b> Perhitungan nilai Importance .....	53
<b>Tabel IV.9.</b> Perhitungan nilai analisis kesesuaian .....	54
<b>Tabel IV.10.</b> Rata-rata Penilaian setiap attribut.....	56
<b>Tabel IV.11.</b> Rata-rata Penilaian Sumbu X dan Sumbu Y.....	57
<b>Tabel IV.12.</b> Analisis Kesenjangan (GAP).....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuisioner Penelitian
2. Tabulasi Jawaban Responden
3. Surat Keterangan Lulus Kompre
4. Form Verifikasi Format Penjilidan Skripsi
5. SK Pembimbing
6. Formulir Pengajuan Judul Skripsi
7. Surat Izin Penelitian
8. Lembar Konsultasi Skripsi
9. Formulir Perbaikan Komprehensif
10. Turnitin