



**ANALISIS DAN PEMANFAATAN WEBSITE SEKOLAH  
MENENGAH ATAS NEGERI DI KOTA PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL**

**SKRIPSI**

**DWI AYU LESTARI  
151410310**

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



**ANALISIS DAN PEMANFAATAN WEBSITE SEKOLAH  
MENENGAH ATAS NEGERI DI KOTA PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL**

**DWI AYU LESTARI  
151410310**

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

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

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS DAN PEMANFAATAN WEBSITE SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI DI KOTA PALEMBANG MENGUNAKAN METODE WEBQUAL

**DWI AYU LESTARI**  
**151410310**

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

**Pembimbing**



**Maria Ulfa, M.Kom**

**Palembang, 05 Agustus 2019**  
**Program Studi Sistem Informasi**  
**Fakultas Ilmu Komputer**  
**Universitas Bina Darma**  
**Dekan,**



**Dedy Syamsuar, Ph.D**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis dan Pemanfaatan Website Sekolah Menengah Atas Negeri Di Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual" Oleh "Dwi Ayu Lestari", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari senin tanggal 05 Agustus 2019

### Komisi Penguji

1. Ketua : Maria Ulfa, M.Kom



2. Anggota : Dr.H.Jemakmun, M.Si



3. Anggota : Devi Udariansyah, M.Kom



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



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

## **SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi ayu Lestari  
NIM : 151410310

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam Skripsi 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 skripsi yang saya hasilkan ini 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, Agustus 2019



Yang membuat pernyataan,  
Dwi Ayu Lestari  
NIM : 151410310

## *MOTTO DAN PERSEMBAHAN*

### *MOTTO :*

- *Pendidikan Merupakan Perlengkapan Paling Baik Untuk Hari Tua.*
- *Hanya Kebodohan Meremehkan Pendidikan.*
- *Kegagalan Hanya Terjadi bila kita menyerah.*
- *Tidak ada usaha yang mengkhianati hasil.*

### *PERSEMBAHAN*

#### *Kupersembahkan kepada :*

- *Orang Tua Saya, Bapak Terhebat Muhammad Amin dan Ibu Emilia Yang Selalu Mendoakan Dan Menyayangiku Atas Semua Pengorbanan Dan Kesabaran Mengantarkanku Sampai Kini, Terimakasih banyak sudah sangat sabar mengadapi anakmu ini,*
- *Ibu Maria Ulfa, M.Kom Pembimbing Terbaikku, Terimakasih Telah Membimbing ku Dalam Penyusunan Penulisan Skripsi ini.*
- *Ayuk Perempuanannya Saya, Ratih Purwaningsih Am.keb ,Terimakasih Sudah Menjadi Motivasi dan Dukungan Materi Untuk Perjuanganku ini.*
- *Rahmat Resi Hernando Terimakasih Yang selalu support dan Mampu Menampung Keluh Kesahku Disaat Aku Lelah Berjuang,*

- *Randi Wijaya, Intan Permaisuri Adik Tercinta yang selalu mengharapkan keberhasilan ayuknyo, terima kasih banyak*
- *Dolor- Dolor Sri devi haryani, yuliasa Safitri, Desti Sri Mersi, Ewinsyah Terimakasih Banyak atas dukungan kalian sudah selama ini.*
- *Sahabatku Ikrimah, Rany Veranty, Ayuni Sentiya, Fadhila Rizki Amelia, Dhea Apriani*
- *Teman-teman seangkatan seperjuangan. Angkatan 2015*
- *Keluarga SI Kelas I kalian Luar biasa*
- *Maaf jika tidak bias disebutkan satu persatu.*

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi telah berdampak pada seluruh aspek kehidupan manusia, salah satunya adalah pada dunia bisnis begitu pula bersamaan dengan adanya internet. Sebuah website menjadi sarana penyedia informasi, promosi dan komunikasi kepada para pengunjung.

*Website* terkadang mengalami gangguan misalnya sistem yang down, error saat melakukan registrasi, dan kehilangan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan penilaian pengguna terhadap kualitas website sekolah, serta indikator yang harus ditingkatkan untuk mendukung peningkatan kualitas website sekolah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Sekolah Menengah Atas berdasarkan metode WebQual dengan dimensi *Usability, Information, dan Service Interaction* dengan pendekatan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil yang diperoleh yang diukur berdasarkan tingkat kenyataan dan tingkat harapan

**Kata Kunci** :Analisi, Website, WebQual



## **ABSTRACT**

*Advances in technology have an impact on all aspects of human life, one of which is in the business world as well as the internet. A website is a means of providing information, promotion and communication to visitors.*

*Websites sometimes experience problems such as system downtime, errors when registering, and data loss. This research aims to determine the expectations and assessments of users of the quality of the school website, as well as an indicator that must be improved to support improving the quality of the school website.*

*This study aims to analyze the quality of high school websites based on the WebQual method with dimensions of Usability, Information, and Service Interaction with the approach of quantitative descriptive research methods. The results obtained are measured based on the level of reality and level of expectation*

*Keywords: Analysis, Website, WebQual*

## 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 keterbatasnya 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. Maria Ulfa, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada bapak Dr.H.Jemakmun,M.Si, dan Bapak Devi Udariansyah M.Kom sebagai penguji.
6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, Pacar Tercinta, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materi 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, 05 Agustus 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat .....	3
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	3
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Landasan Teori .....	6
2.2.1. Analisis .....	6
2.2.2. Kualitas Layanan.....	8
2.2.3. Website.....	8
2.2.4. Perkembangan webqual.....	9
2.2.5. Webqual .....	13
2.2.6. Spss.....	14
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
3.1. Metode Penelitian .....	17
3.1.1 Waktu Penelitian .....	17
3.2.2. Tempat Penelitian .....	17
3.3. Objek Penelitian .....	18
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	18
3.4.1 Data Primer .....	18
3.4.1 Data Skunder .....	18
3.4. Instrumen Penelitian.....	19

3.5. Variabel Penelitian .....	20
3.6. Kuisisioner .....	20
3.7. Populasi dan Sempel.....	22
3.7.1. Populasi.....	22
3.7.2. Sampel.....	22
3.8. Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.9. Uji Alat Ukur .....	23
3.9.1. Uji Validitas.....	23
3.9.2. Uji Reliabilitas .....	24
3.10. Analisis Data .....	25
3.10.1. Perhitungan Nilai Gap.....	25
3.10.1.1. Perhitungan Nilai Harapan.....	26
3.10.2. Perhitungan Nilai Kenyataan .....	26
3.10.3. Perhitungan Nilai Gap.....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1. Hasil .....	30
4.1.1. Karakteristik Responden.....	30
4.1.2. Rekapitulasi Kuisisioner.....	31
4.1.3. Uji Validitas dan Uji Realibitas .....	33
4.2. Pembahasan.....	35
4.2.1. Kualitas Informasi (X1) .....	35
4.2.2. Kualitas Interaksi Layanan (X2) .....	42
4.2.3. Kualitas Usability (X4) .....	46
4.2.5. Perhitungan Gap Antar Dimensi Variabel .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
5.1. Kesimpulan .....	55
5.2. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 rata-rata antar dimensi.....	54
---	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner .....	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	28
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan.....	29
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Kenyataan .....	30
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Uji Validitas .....	32
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Uji Realibilitas .....	33
Tabel 4.6 Hasil dan Rata-Rata Kualitas Informasi .....	34
Tabel 4.7 Hasil dan Rata-Rata Kualitas interaksi layanan .....	40
Tabel 4.8 Hasil dan Rata-Rata Kualitas <i>Usability</i> .....	44
Tabel 4.9 Hasil dan Rata-Rata Hasil dan Rata- Rata semua Demensi.....	51

