



**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SISTEM
INFORMASI UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

LAPORAN PENELITIAN

NITA FRISKILA SAGALA

191410106

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2023



**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SISTEM
INFORMASI UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

NITA FRISKILA SAGALA

191410106

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2023

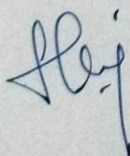
HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SISTEM
INFORMASI UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

**NITA FRISKILA SAGALA
191410106**

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

Pembimbing



Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom.

**Palembang, 15 September 2023
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**




Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0" Oleh "Nita Friskila Sagaia", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 15 September 2023.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nyimas Soplah, S.Kom., M.M., M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Marlindawati, M.M., M.Kom.

(.....)

3. Anggota : Maria Ulfa, M.Kom.

(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nita Friskila Sagala

NIM : 191410106

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya 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 karya tulis 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, September 2023

Yang membuat pernyataan,



Nita Friskila Sagala

191410106

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Sebab bagi Allah tidak ada yang mustahil”

- **Lukas 1 : 37 -**

"Hidup ini memang tidak adil, jadi biasakanlah dirimu"

- **Patrick Star -**

“Seberat apapun keadaan, tetap lah hidup. Masih banyak makanan enak yang harus dicoba, film yang harus ditamatkan dan tempat indah yang harus di kunjungi”

- Penulis -

PERSEMBAHAN:

Puji Tuhan Atas Berkat dan Kasih Karunia-Nya, saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan benar. Karya sederhana ini Kupersembahkan kepada:

- Tuhan Yang Maha Esa
- Bapak dan ibuku yang selalu memberikan doa dan motivasi selalu
- Pembimbing tugas akhirku, Ibu Nyimas Sopiah
- Semua dosen dan tenaga kerja di Universitas Bina Darma
- Teman-teman perkuliahan yang selalu membantu dan memberi semangat
- Teman-teman di luar perkuliahan yang selalu memberi dukungan

ABSTRAK

This study aims to obtain user satisfaction scores (students) using webqual 4.0. Based on the results of the student questionnaire, a percentage level of 75.5% is obtained, meaning that users are more likely to choose an agree scale or the quality of the information system website is good, this percentage level is evidenced by agreeing to the calculation of R Square SPSS and also the results of calculations using multiple linear regression through the classical assumption test with the help of data processing, namely SPSS 27 software, there is an influence or correlation between the independent variable and the dependent variable. For the T test, the results obtained from the t test with the value of the variables X1, X2, X3 (-2.814, 2.892, 6.644) are stated to have an effect on variable Y, as evidenced by the t table test worth 1.995 so that partially H1, H2, H3, are accepted.

Keywords *User Satisfaction; Information System; Website, Webqual 4.0; Multiple Linear Regression*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan nilai kepuasan pengguna (mahasiswa) menggunakan webqual 4.0. Berdasarkan hasil kuesioner mahasiswa didapatkan tingkat persentase 75,5% artinya pengguna lebih cenderung memilih skala setuju atau kualitas website sistem Informasi sudah bagus, tingkat persentase ini dibuktikan dari setuju perhitungan R Square SPSS dan juga hasil perhitungan menggunakan regresi linier berganda melalui uji asumsi klasik dengan bantuan pengolahan data yaitu Software SPSS 27, terdapat pengaruh atau kolerasi antara variable independen terhadap variable dependen. Untuk uji T didapatkan hasil dari uji t hitung dengan nilai variable X1, X2, X3 (-2,814, 2,892, 6,644) dinyatakan berpengaruh terhadap variable Y, dibuktikan dengan uji t tabel bernilai 1,995 sehingga secara parsial H1, H2, H3, diterima.

Kata Kunci : *Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi, Website, Webqual 4.0, Regresi Linier Berganda*

KATA PENGANTAR

Puja dan puji pada Tuhan Yesus Kristus, berkat dan anugerah-Nya, Tugas akhir penelitian ini diselesaikan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana).

Dalam laporan tugas akhir ini, mungkin masih ada kekurangan perlu diperbaiki. Semua kritik dan gagasan ide saat ini akan diterima dengan senang hati dan diperlukan untuk menunjang tulisan yang akan datang menjadi lebih baik. Pada kesempatan ini, Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang memberikan nasihat, dan pengetahuan selama pengembangan laporan tugas akhir studi ini, khususnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., MM, sebagai Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM, sebagai Dekan Fakultas Sains Teknologi.
3. Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D. , sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom. , sebagai Dosen Pembimbing.
5. Kedua orang tua yang selalu menjadi motivasi terbesar penulis selama ini.
6. Kepada Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Saya harap tugass akhir ini bisa menambah wawasan dan pemahaman bagi pembaca. Akhir kata saya mengucapkan terima kasih.

Palembang, 2023

Nita Friskila Sagala

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
BAB 2 KAJIAN TEORI	
2.1 Website.....	4
2.2 Kualitas Website.....	4
2.3 Website Sistem Informasi.....	5
2.4 Peneliti Terdahulu	6
2.5 Hipotesis	8
2.6 Skala Pengukuran	8
2.7 Metode Webqual 4.0.....	9
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	11
3.2 Populasi	11
3.3 Sampel.....	13
3.4 Prosedur Penelitian.....	14
3.5 Statistical Product and Service Solution (SPSS).....	15
3.6 Regresi Linier Berganda.....	16
3.7 Uji Validitas	16
3.8 Uji Reliabilitas	17
3.9 Pengumpulan dan Pemrosesan Data	18
BAB 4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	21
4.2 Uji Validitas	21
4.3 Uji Realibilitas	24

4.4 Regresi Linier Berganda	25
4.5 Uji Hipotesis.....	27
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA.....	31
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Webqual	8
Gambar 2. Prosedur Penelitian.....	14
Gambar 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Angket.....	22



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 2. Pertanyaan Kuesioner	20
Tabel 3. Skala Likert.....	20
Tabel 4. Hasil keseluruhan Validasi Instrumen	22
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Angket	24
Tabel 6. Uji Multikolinieritas Tolerance dan VIF	25
Tabel 7. Autokorelasi Durbin-Watson.....	26
Tabel 8. Uji T	27
Tabel 9 Uji F.....	28

