



**ANALISA KUALITAS LAYANAN SISFO UNIVERSITAS PGRI  
PALEMBANG DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS***

**SKRIPSI**

**RANY VERANTI  
151410375**

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



**ANALISA KUALITAS LAYANAN SISFO UNIVERSITAS PGRI  
PALEMBANG DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMACE*  
*ANALYSIS***

**RANY VERANTI  
151410375**

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

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

## HALAMAN PENGESAHAN

### **ANALISA KUALITAS LAYANAN SISFO UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS***

**RANY VERANTI  
151410375**

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

**Palembang, Juli 2019  
Program Studi Sistem Infomasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing**



**Ria Andryani,MM.,M.Kom**



Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

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

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "**Analisa Kualitas Layanan Sisfo Universitas PGRI Palembang Dengan Metode *Importance Performace Analysis***" Oleh "Rany Veranti", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari selasa tanggal 30 Juli 2019.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Ria Andryani,M.M.,M.Kom
2. Anggota : Eka Puji Agustini,M.M.,M.Kom
3. Anggota : Rahayu Amalia,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 : Rany Veranti

NIM : 151410375

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, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



RANY VERANTI

NIM : 151410375

### MOTTO :

*“Hidup adalah perjuangan dan kerja keras, tanpa perjuangan dan kerja keras yang diinginkan sulit didapatkan”*

*“Hargailah waktu, sedetik saja kau menyia-nyiakannya, maka kau akan ketinggalan”*

### PERSEMBAHAN:

Dengan penuh rasa syukur ku ucapkan atas segala rahmat dan karunia Allah SWT serta limpahan hidayah dan kasih sayang-Nya, Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Dengan terselesainya skripsi, saya persembahkan skripsi ini kepada:

- ✓ Allah subhanallahwata'ala
- ✓ Kedua Orang tuaku tercinta dan tersayang, ayahanda dan ibunda yang telah membesarkanku dan mendidikku sejak kecil hingga sampai sekarang dengan penuh kesabaran dan kasih sayang yang tak hingga serta selalu mendoakan dan mensupportku untuk menggapai keberhasilan. Adik-adikku yang selalu dan senantiasa mengharapkan keberhasilan kakak. Saya mengucapkan terima kasih atas segala motivasi, semangat, doa, curahan arahan yang selama ini kalian berikan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
- ✓ Keluarga Besar Abdul Rasyid yang selalu ada dan membantuku selama ini.
- ✓ Dosen pembimbing skripsiku sekaligus Dosen Pembimbing Akademikku Ibu Ria Andryani, M.M., M.Kom terima kasih atas bimbinganmu selama ini yang telah sabar membimbingku hingga menyelesaikan skripsi ini.
- ✓ Paman dan Bibiku (Tri Wibowo, S.Kom Dan Riskowati, S.Pd)
- ✓ Sahabat sekaligus keluargaku ditanah rantauan Asput Rainbow Futsal Reka Damayana, S.Pd & Yopi Nur Apni, S.P yang selalu ada memberikan semangat untuk terus belajar dan bersama-sama mengejar kesuksesan.
- ✓ Sahabat Princess (Ayuni Sentiya, Ikrimah, Dwi Ayu Lestari, Fadhila Rizki Fiki Amelia, dan Dhea Apriani)

- ✓ Sahabat Rempongku (Azzahra, Deka Adelia Sari, Febby Anggraini, Fetty Hardiyanti) yang selalu memberi dukungan kesuksesan.
- ✓ Keluarga Angkatan 2015 tanpa terkecuali khususnya kelas I yang setiap hari selalu memberikan arti persaudaraan dengan penuh suka dan duka
- ✓ Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Binadarma Palembang terimakasih atas bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat.
- ✓ Seseorang yang selalu mendukungku dan selalu ada dalam mencapai keberhasilan bersama.
- ✓ Agama dan Almamater kebangganku yang selalu junjung tinggi.

## ABSTRAK

Untuk mengetahui Kualitas layanan Sisfo terhadap kepuasan penggunaanya dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan pendekatan metode penelitian kuantitatif, Dimensi variabel penelitian ini menggunakan Metode *Webqual 4.0* dengan atribut pelayanan Sisfo Universitas PGRI Palembang dan atribut kualitas pelayanan diidentifikasi berdasarkan indikator *Webqual 4.0* yang disebar ke pengguna layanan sisfo. Indikator pada *Webqual 4.0* adalah *Usability*, *Information* dan *Service Interaction*. Metode IPA ini pada tingkat kesesuaiannya dapat membandingkan antara suatu tingkat kepentingan (harapan) dengan tingkat Kinerja kualitas suatu layanan yang digunakan oleh pengguna. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa prioritas utama dalam perbaikan adalah indikator no 1, 3, 9 dan 16 . Dengan hasil *gap analysis* memperoleh hasil nilai yang negatif yang berarti kualitas sisfo belum memenuhi harapan pengguna. Sedangkan nilai rata-rata tingkat kesesuaiannya sebesar 91% yang berarti bahwa pengguna merasa kurang puas dengan kinerja dari Layanan Sisfo Universitas PGRI Palembang. Dikarenakan nilai tingkat kesesuaian  $\leq 100\%$ .

Kata Kunci : Analisa, Kualitas Layanan, *Importance Performance Analysis*, *Webqual 4.0* , *Gap analysis*.

## **ABSTRACT**

*To find out the Sisfo service quality to the satisfaction of its users in this study using the Importance Performance Analysis (IPA) method with a quantitative research method approach, the variable dimensions of this study use the Webqual 4.0 Method with Sisfo service attributes of the PGRI Palembang University and service quality attributes identified based on the Webqual 4.0 indicator spread to sisfo service users. Indicators of Webqual 4.0 are Usability, Information and Service Interaction. This IPA method in its suitability level can compare between a level of importance (expectations) with the level of performance quality of a service used by users. The results of this study indicate that the main priority in improvement is indicators no. 1, 3, 9 and 16. With the results of the gap analysis, the results obtained are negative values, which means the quality of sisfo has not met user expectations. While the average value of the suitability level is 91%, which means that users feel less satisfied with the performance of SRI's Satisfaction Services at PGRI Palembang University. Because the value of the suitability level  $\leq 100\%$ .*

**Keywords :** *Analysis, Service Quality, Importance Performance Analysis, Webqual 4.0 , Gap Analysis.*

## 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. Ria Andryani, MM., M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Ibu Eka Puji Agustini, MM., M.Kom dan Ibu Rahayu Amelia, M.Kom sebagai penguji.
6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, orang tersayangku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku, yang selalu memberikan dorongan, semangat dan masukan serta bantuan 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, Juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                    | Halaman  |
|------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL .....                | i        |
| HALAMAN PENGESAHAN .....           | ii       |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....          | iii      |
| HALAMAN PERNYATAAN .....           | iv       |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....        | v        |
| ABSTRAK .....                      | vii      |
| ABSTRACT .....                     | viii     |
| KATA PENGANTAR .....               | ix       |
| DAFTAR ISI .....                   | xi       |
| DAFTAR GAMBAR .....                | xv       |
| DAFTAR TABEL .....                 | xvi      |
| <br>                               |          |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>     | <b>1</b> |
| 1.1. Latar Belakang .....          | 1        |
| 1.2. Rumusan Masalah .....         | 4        |
| 1.3. Batasan Masalah .....         | 4        |
| 1.4. Tujuan dan Manfaat .....      | 5        |
| 1.4.1. Tujuan Penelitian .....     | 5        |
| 1.4.2. Manfaat Penelitian .....    | 5        |
| 1.5. Sistematika Penulisan .....   | 6        |
| <br>                               |          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b> | <b>7</b> |
| 2.1. Tinjauan Umum .....           | 7        |
| 2.1.1 Sejarah Singkat.....         | 7        |
| 2.1.2 Visi dan Misi.....           | 7        |
| 2.1.3 Struktur Organisasi.....     | 8        |
| 2.2. Landasan Teori .....          | 10       |

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 2.2.1 Analisa .....                                | 10 |
| 2.2.2 Kualitas Layanan .....                       | 10 |
| 2.2.3 Sistem Informasi Akademik .....              | 12 |
| 2.2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> ..... | 12 |
| 2.2.5 Webqual 4.0 .....                            | 17 |
| 2.2.6 SPSS .....                                   | 20 |
| 2.3. Penelitian Sebelumnya .....                   | 20 |
| 2.4. Kerangka Penelitian .....                     | 23 |
| 2.5. Kerangka Berpikir .....                       | 24 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....                 | 25 |
| 3.1.1 Waktu Penelitian .....                           | 25 |
| 3.1.2 Tempat Penelitian .....                          | 25 |
| 3.2. Metode Penelitian .....                           | 25 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data .....                     | 26 |
| 3.4. Pengelompokan Data .....                          | 27 |
| 3.5. Pengolahan data .....                             | 28 |
| 3.6. Populasi .....                                    | 29 |
| 3.7. Sampel .....                                      | 29 |
| 3.8. Skala Likert .....                                | 31 |
| 3.9. Variabel Pernyataan Penelitian .....              | 32 |
| 3.10. Uji Validitas .....                              | 34 |
| 3.11. Uji Reabilitas .....                             | 35 |
| 3.12. <i>Gap Analysis</i> (Analisis Kesenjangan) ..... | 36 |

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Hasil Penelitian .....                                | 38 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden .....                        | 38 |
| 4.1.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas ..... | 39 |

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Angkatan .....             | 40 |
| 4.1.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin ..           | 42 |
| 4.1.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....                 | 43 |
| 4.1.2 Tanggapan responden Terhadap <i>Performance</i> sisfo.....       | 44 |
| 4.1.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Usability</i> ....    | 44 |
| 4.1.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Information</i>       | 45 |
| 4.1.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service</i>           | 47 |
| 4.1.3 Tanggapan responden Terhadap <i>Importance</i> sisfo .....       | 48 |
| 4.1.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Usability</i> ....    | 48 |
| 4.1.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Information</i>       | 49 |
| 4.1.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service</i>           | 51 |
| 4.1.4 Tanggapan Seluruh <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> ..... | 52 |
| 4.1.5 Uji Validitas dan Reabilitas .....                               | 53 |
| 4.1.5.1 Uji Validitas .....                                            | 53 |
| 4.1.5.2 Uji Reabilitas.....                                            | 55 |
| 4.1.6 Hasil pengolahan data.....                                       | 56 |
| 4.1.6.1 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kinerja, dan Gap Analysis         | 56 |
| 4.1.6.2 Tingkat Kesesuaian .....                                       | 59 |
| 4.1.6.3 Pemetaan Dalam Kuadran IPA .....                               | 60 |
| 4.2 Pembahasan .....                                                   | 64 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden .....                                    | 64 |
| 4.2.2 Analisis Kesenjangan.....                                        | 65 |
| 4.2.3 Tingkat Kesesuaian .....                                         | 66 |
| 4.2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> .....                     | 66 |

## **BAB V PENUTUP**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan ..... | 84 |
| 5.2. Saran .....      | 85 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>86</b> |
|-----------------------------|-----------|

## **LAMPIRAN**

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Data kuesioner <i>Performance</i> ..... | 89  |
| Lampiran 2. Data Kuesioner <i>Importance</i> .....  | 105 |
| Lampiran 3. Nilai r Product Moment (r tabel) .....  | 121 |
| Lampiran 4. Uji validitas .....                     | 127 |
| Lampiran 5. Uji Reabilitas .....                    | 140 |
| Lampiran 6. Menentukan Nilai Gap analysis .....     | 141 |
| Lampiran 7. Menentukan Titik Koordinat.....         | 143 |
| Lampiran 8. Pemetaan Kuadran .....                  | 144 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi .....                              | 9  |
| Gambar 2.2 Kuadran pada IPA .....                                 | 16 |
| Gambar 2.3 Kerangka Penelitian .....                              | 23 |
| Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran .....                               | 24 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....     | 39 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....     | 41 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 42 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....         | 43 |
| Gambar 4.5 Diagram Kartesius IPA .....                            | 61 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Dimensi dan indikator webqual 4.0(Barnes dan vidgen) .....                   | 19 |
| Tabel 3.1 Skala Likert Tingkat Kepentingan .....                                       | 31 |
| Tabel 3.2 Skala Likert Tingkat Kinerja .....                                           | 32 |
| Tabel 3.3 Variabel pertanyaan webqual 4.0.....                                         | 32 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas .....                           | 39 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....                            | 40 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                      | 42 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                               | 43 |
| Tabel 4.5 Tanggapan <i>Performance</i> terhadap variabel <i>Usability</i> .....        | 44 |
| Tabel 4.6 Tanggapan <i>Performance</i> terhadap variabel <i>Information</i> .....      | 45 |
| Tabel 4.7 Tanggapan <i>Performance</i> terhadap variabel <i>Service Interaction</i> .. | 47 |
| Tabel 4.8 Tanggapan <i>Importance</i> terhadap variabel <i>Usability</i> .....         | 48 |
| Tabel 4.9 Tanggapan <i>Importance</i> terhadap variabel <i>Information</i> .....       | 50 |
| Tabel 4.10 Tanggapan <i>Importance</i> terhadap variabel <i>Service Interaction</i> .  | 51 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Seluruh <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> .....            | 52 |
| Tabel 4.12 Uji Validitas <i>Performance</i> .....                                      | 53 |
| Tabel 4.13 Uji Validitas <i>Importance</i> .....                                       | 54 |
| Tabel 4.14 Uji Reabilitas <i>Performance</i> .....                                     | 56 |
| Tabel 4.15 Uji Reabilitas <i>Importance</i> .....                                      | 57 |
| Tabel 4.16 Tingkat Kesesuaian. ....                                                    | 59 |
| Tabel 4.17 Nilai Titik koordinat X dan Y.....                                          | 60 |
| Tabel 4.18 Tabel Rekomendasi Penyelesaian pada Kuadran A.....                          | 71 |
| Tabel 4.19 Tabel Rekomendasi Penyelesaian pada Kuadran B.....                          | 73 |
| Tabel 4.20 Tabel Rekomendasi Penyelesaian pada Kuadran C .....                         | 77 |
| Tabel 4.21 Tabel Rekomendasi Penyelesaian pada Kuadran D.....                          | 81 |