



**Analisi Kualitas *Website* HARIAN “BERITA PAGI” Menggunakan  
Metode *Webqual 4.0***

**AHMAD DANI FERANSYAH  
151410181**

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

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Kualitas *Website* HARIAN "BERITA PAGI"  
Menggunakan Metode *Webqual 4.0***

**AHMAD DANI FERANSYAH  
151410181**

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

**Pembimbing**



**Nurul Huda, M.kom**

**Palembang, Maret 2020  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma**

**Ketua,**



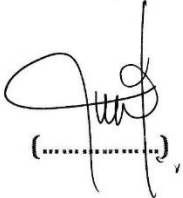


**Dedi Syamsuar, M.I.T, Ph.D**



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul **Analisi Kualitas Website HARIAN "BERITA PAGI" Menggunakan Metode Webqual 4.0** Oleh "Ahmad Dani Feransyah", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada tanggal 4 Maret 2020.

### Komisi Penguji

1. Ketua :Nurul Huda, M.Kom.  (.....)
2. Anggota :Muhammad Bunyamin, M.Kom.  (.....)
3. Anggota :ViviSahfitri, S.Kom.,M.M  (.....)

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

  
  
Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Dani Feransyah  
NIM : 151410181

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, 4 Maret 2020  
Yang membuat pernyataan,



Ahmad Dani Feransyah  
NIM : 151410181

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

*"Fortune Favours The Bold"*.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua Dan Adik Tercinta
- Keluarga Besar dan Sanak Family
- Rektor Universitas Bina Darma Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M
- Dekan Fakultas Ilmu Komputer Bapak Dedy Syamsuar, Ph.D
- Ketua Program Sistem Informasi Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom
- Dosen Pembimbing Ibu **Nurul Huda, M.Kom.**
- Dosen Penguji Bapak Muhammad Bunyamin, **M.Kom.** dan Ibu **Vivi Sahfitri, S.Kom.,M.M**
- Rekan-Rekan Seperjuangan Sistem Informasi Angkatan 2015

## ABSTRAK

Pada era digital seperti sekarang ini perkembangan media informasi daring sudah sangat pesat yang juga di topan oleh pertumbuhan pengguna internet di Indonesia yang juga cukup signifikan, menjadikan konsumsi masyarakat akan informasi daring menjadi lebih sering. Perusahaan media khususnya di Sumatera Selatan yang menyediakan layanan media informasi daring melalui website seperti beritapagi, sumeks, detiksumsel, dan tribunnews adalah beberapa website yang sering di akses oleh masyarakat khususnya masyarakat Sumatera Selatan. beritapagi adalah salah satu penyedia layanan berita yang sudah cukup dikenal di wilayah Sumatera Selatan diantaranya menyajikan berita politik, kriminal, hiburan, pendidikan, dan olahraga. Kualitas sebuah layanan website bukan hanya berasal dari persepsi atau sudut pandang pengembang saja namun persepsi pengguna yang menentukan keberhasilan kualitas layanan website itu sendiri. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas dari web [www.beritapagi.co.id](http://www.beritapagi.co.id) yang di fokuskan pada 3 dimensi yaitu usability, information quality, dan service interaction dengan metode webqual 4.0 yang berdasarkan kepuasan pengguna, Menurut Parasuraman dan Berry kualitas layanan sebagai sesuatu yang berpengaruh terhadap loyalitas. (Napitupulu, 2016). Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan teknik pendekatan non probability sampling. Adapun responden diantaranya berasal dari kalangan mahasiswa di kota Palembang yang kemudian diolah menggunakan software SPSS. Dan hasil penelitian ini di harapkan menjadi referensi untuk pengembangan website beritapagi kedepanya agar lebih baik lagi.

**Kata Kunci :** *Webqual, SPSS, kepuasan pengguna*

## ABSTRACT

In digital era right now online information media has been developing very rapidly which is also supported by the growth of internet users in Indonesia which is also quite significant, making the public consumption of online information more frequent. Media companies, especially in South Sumatra that provide online information media services through websites such as beritapagi, sumeks, detiksumsel, and tribunnews are some websites that are often accessed by people, especially the people of south sumatra. Beritapagi is one of the most well-known news service providers in the South Sumatra region including political, criminal, entertainment, education and sports news. The quality of a website service not only comes from the perception or point of view of the developer, but the user's perception determines the efficacy of the quality of the website service itself. Therefore the purpose of this study is to measure the quality of the web [www.beritapagi.co.id](http://www.beritapagi.co.id) which is focused on 3 dimensions, namely usability, information quality, and service interaction with webqual 4.0 method based on user satisfaction. According to Parasuraman and Berry service quality as something that affect loyalty. (Napitupulu, 2016). This study uses a questionnaire with a non probability sampling approach. The respondents are from college student in Palembang city which are then processed using SPSS software. And the results of this study are expected to be a reference for the development of beritapagi website in the future to make it even better.

**Keywords :** *Webqual, SPSS, user satisfaction*

## KATA PENGANTAR

### Bismillahirrohmannirrohim

Puji syukur kehadirat 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 Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya 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 mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Nurul Huda, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Muhammad Bunyamin, M.Kom. dan Ibu Vivi Sahfitri, S.Kom.,M.M sebagai penguji.
6. Kedua Orang tua yang telah memberikan dukungan.
7. Kepada seluruh dosen fakultas Ilmu Komputer khususnya Jurusan Sistem Informasi, staff dan karyawan Universitas Bina Darma Palembang.
8. Kepada rekan-rekan seperjuangan Universitas Bina Darma, Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, 4 Maret 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman

|   |          |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                       | i        |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                  | ii       |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                                 | iii      |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                  | iv       |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                               | v        |
| ABSTRAK .....   | vi       |
| ABSTRACT .....  | vii      |
| KATA PENGANTAR .....                                      | viii     |
| DAFTAR ISI .....  | x        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                       | xiii     |
| DAFTAR TABEL .....  | xiv      |
| <br>  |          |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                            | <b>1</b> |
| <b>1.1. Latar Belakang .....</b>                          | <b>1</b> |
| <b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>                         | <b>2</b> |
| <b>1.3. Batasan Masalah .....</b>                         | <b>2</b> |
| <b>1.4. Tujuan dan Manfaat .....</b>                      | <b>2</b> |
| <b>1.4.1. Tujuan Penelitian .....</b>                     | <b>2</b> |
| <b>1.4.2. Manfaat Penelitian .....</b>                    | <b>3</b> |
| <b>1.5. Metodologi Penelitian .....</b>                   | <b>3</b> |
| <b>1.5.1. Waktu Dan Tempat Penelitian.....</b>            | <b>3</b> |
| <b>1.5.2. Alat Dan Bahan Penelitian.....</b>              | <b>4</b> |
| <b>1.5.3. Metode Penelitian.....</b>                      | <b>4</b> |
| <b>1.5.4. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....</b> | <b>5</b> |
| <b>1.5.4.1. Populasi Penelitian.....</b>                  | <b>5</b> |
| <b>1.5.4.2. Sampel Penelitian.....</b>                    | <b>5</b> |
| <b>1.5.5. Metode Pengumpulan Data.....</b>                | <b>5</b> |
| <br>  |          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                       | <b>7</b> |
| <b>2.1. Tinjauan Umum .....</b>                           | <b>7</b> |
| <b>2.1.1. Sejarah Singkat .....</b>                       | <b>7</b> |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.2. Struktur Organisasi .....              | 8  |
| 2.1.3. Gambaran Website beritapagi.co.id..... | 9  |
| 2.2. Kajian Pustaka .....                     | 9  |
| 2.2.1. Analisis .....                         | 10 |
| 2.2.2. Kualitas.....                          | 11 |
| 2.2.3. Website.....                           | 10 |
| 2.2.4. Webqual .....                          | 11 |
| 2.2.5. SPSS .....                             | 14 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....                 | 15 |
| 2.4. Hipotesis Penelitian .....               | 16 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1. Objek Penelitian .....                         | 16 |
| 3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian .....              | 16 |
| 3.2.1. Waktu .....                                  | 16 |
| 3.2.2. Tempat Penelitian .....                      | 16 |
| 3.3. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel .....   | 16 |
| 3.3.1. Populasi .....                               | 17 |
| 3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel .....              | 18 |
| 3.4. Desain Penelitian .....                        | 17 |
| 3.5. Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran..... | 18 |
| 3.5.1. Operasional Variabel.....                    | 18 |
| 3.5.2. Skala Pengukuran .....                       | 20 |
| 3.6. Perancangan Kuesioner Webqual 4.0 .....        | 22 |
| 3.7. Instrumen Penelitian .....                     | 24 |
| 3.7.1. Uji Validitas .....                          | 24 |
| 3.7.2. Uji Reliabilitas .....                       | 25 |
| 3.8. Uji Hipotesis.....                             | 26 |
| 3.8.1. Uji F.....                                   | 26 |
| 3.8.2. Uji T .....                                  | 27 |
| 3.8.3. Analisis Kesenjangan/Gap .....               | 27 |

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>4.1. Hasil .....</b>                                     | <b>27</b> |
| <b>4.1.1. Karakteristik Responden .....</b>                 | <b>27</b> |
| <b>4.1.2. Rekapitulasi Kuisioner .....</b>                  | <b>28</b> |
| <b>4.1.3. Uji Validitas Dan Uji Realibitas .....</b>        | <b>32</b> |
| <b>4.1.4. Uji F .....</b>                                   | <b>35</b> |
| <b>4.1.5. Uji T.....</b>                                    | <b>36</b> |
| <b>4.2. Pembahasan.....</b>                                 | <b>37</b> |
| <b>4.2.1. Kualitas Informasi (X1).....</b>                  | <b>37</b> |
| <b>4.2.2. Kualitas Interaksi Layanan (X2).....</b>          | <b>43</b> |
| <b>4.2.3. Kualitas Usability (X3).....</b>                  | <b>47</b> |
| <b>4.2.4. Perhitungan Gap Antara Dimensi Variabel .....</b> | <b>53</b> |

## **BAB V PENUTUP**

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>5.1. Kesimpulan .....</b> | <b>55</b> |
| <b>5.2. Saran .....</b>      | <b>55</b> |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**