



**Analisis Kualitas Layanan Website Pendaftaran Mahasiswa
Baru Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan
WebQual 4.0**

SKRIPSI

**EKO HARIANTO
151410041**

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



**Analisis Kualitas Layanan Website Pendaftaran Mahasiswa
Baru Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan
WebQual 4.0**

**EKO HARIANTO
151410041**

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

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

HALAMAN PENGESAHAN


**Analisis Kualitas Layanan Website Pendaftaran Mahasiswa
Baru Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan
WebQual 4.0**


**EKO HARIANTO
151410041**

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

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

Pembimbing


Imam Solikin, M.Kom


Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Kualitas Layanan Website Pendaftaran Mahasiswa Baru Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan WebQual 4.0" Oleh "Eko Harianto", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 24 Juli 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua : Imam Solikin, M.Kom.



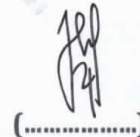
(.....)

2. Anggota : Ilman Zuhri Yadi, M.M., M.Kom



(.....)

3. Anggota : Nia Oktaviani, 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 : Eko Harianto

NIM : 151410041

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, April 2019

Yang membuat pernyataan,



Eko Harianto

NIM : 151410041

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keiklasan, bersabar dalam menghadapi cobaan, keberhasilan bukan dinilai melalui hasilnya tetapi lihatlah proses dan kerja kerasnya.

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan ketulusan jiwa kupersembahkan kepada :

- Sujud syukur kupersembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena Berkat dan Rahmat yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
- Kedua Orang Tua Bapak ku (Toiran) dan Ibu ku (Sundari) Tercinta yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, dan pengorbanan dalam hidup ini.
- Kepada Bapak Imam Solikin, M.Kom selaku pembimbing yang selalu memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
- Terimakasih kepada My love (Dine Oviani S.Pd) yang selalu sabar, perhatian dan memberikan semangat serta motivasi, terimakasih selalu setia mendampingi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Sahabat-sahabat seperjuangan seluruh anak-anak kelas Si2B angkatan 2015 yang selalu memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan Skripsi ini.
- Almamater Universitas Bina Darma yang sudah menemani saya selama 4 (empat) tahun untuk menyelesaikan strata satu (S1), saya bangga menjadi mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang sangat cepat memberikan perubahan yang signifikan diberbagai bidang kehidupan. Berkembangnya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti website pendaftaran mahasiswa baru Universitas Bina Darma Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan website pendaftaran mahasiswa baru dan Untuk mengetahui persentase atau distribusi frekuensi *Usability, Information Quality, Interaction Quality* dan Kepuasan Pengguna, Melihat hubungan antara variabel *Usability, Information Quality, Interaction Quality*, apakah berpengaruh hubungannya dengan Kepuasan Pengguna. *Website* pendaftaran mahaiswa baru yang ada di Universitas Bina Darma masih tahap pengembangan sehingga *website* pendaftaran *online* masih terdapat beberapa permasalahan seperti formulir data diri yang kurang lengkap dan desain yang kurang menarik. Sehingga menyebabkan kurangnya daya tarik dan minat calon mahasiswa baru yang akan mendaftar secara *online*. Oleh sebab itu diperlukan analisis kualitas layanan *website* pendaftaran mahasiswa baru, salah satunya dapat dilakukan menggunakan WebQual 4.0. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini siswa/i SMA,SMK Xaverius 01 Belitang dan Mahasiswa Baru Universitas Bina Darma Palembang, yang berjumlah 80 orang. Berdasarkan analisis kelayakan menggunakan 3 variabel dari WebQual 4.0, dari kegunaan (*Usability*) diperoleh sebesar 71,2% dalam kategori Layak, Pada Kualitas Informasi (*Information Quality*) diperoleh sebesar 80,0% dalam kategori Layak, Pada Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) diperoleh sebesar 80,0% dalam kategori Layak, Dan Kepuasan Pengguna diperoleh sebesar 46,2% Sangat Puas.

Kata Kunci : *Website Pendaftaran, Mahasiswa Baru, Siswa/i SMA, SMK, Webqual 4.0*

ABSTRACT

Very rapid technological developments provide significant changes in various fields of life. The development of information technology has given birth to many products and services such as the new student registration website at Bina Darma University in Palembang. This study aims to determine the quality of the new student registration website services and to find out the percentage or frequency distribution of Usability, Information Quality, Interaction Quality and User Satisfaction, Seeing the relationship between the variables Usability, Information Quality, Interaction Quality, does it affect the relationship with User Satisfaction. The new student registration website at Bina Darma University is still in the development stage so that the online registration website still has several issues such as incomplete self-registration data forms and unattractive designs. Causing the lack of attractiveness and interest of prospective new students who will register online. Therefore we need an analysis of the quality of the new student registration website services, one of which can be done using WebQual 4.0. The method used is descriptive quantitative. The sample used in this study were high school students, Xaverius 01 Belitang Vocational School and New Students at Bina Darma University in Palembang, amounting to 80 people. Based on the feasibility analysis using 3 variables from WebQual 4.0, from usability obtained by 71.2% in the Eligible category, the Information Quality obtained by 80.0% in the Eligible category, the Interaction Quality was obtained 80.0% in the Eligible category, and User Satisfaction obtained at 46.2% Very Satisfied.

Keywords: Registration Website, New Students, High School Students, Vocational Schools, Webqual 4.0

KATA PENGANTAR

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 Programs 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 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. Imam Solikin, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Ilman Zuhri Yadi, M.M., M.Kom dan Nia Oktaviani, M.Kom sebagai penguji.
6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil 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, April 2019

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	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1. Tujuan Penelitian	3
1.4.2. Manfaat Penelitian	3
1.5. Metode Penelitian	4
1.5.1. Waktu dan tempat	4
1.5.2. Metode Penelitian	4
1.5.3. Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4. Tahap Analisis Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Umum	10
2.1.1. Sejarah Singkat	10

2.1.2. Visi dan Misi	11
2.1.3. Struktur Organisasi	11
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Analisis	12
2.2.2. Kualitas Layanan	13
2.2.3. Website	13
2.2.4. Pendaftaran Mahasiswa Baru	14
2.2.5. WebQual 4.0	14
2.3. Dimensi dan Variabel	16
2.4. Penelitian Sebelumnya	19

BAB III ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA

3.1. Teknik Analisis Data dan Pengolahan Data	21
3.1.1. Analisis Deskriptif	21
3.1.2. Data Responden	21
3.1.3. Tingkat Usia Pada SMA dan SMK Xaverius 01 Belitang dan Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang.....	21
3.1.4. Jenis Kelamin Pada SMA dan SMK Xaverius 01 Belitang Dan Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang	23
3.1.5. Tingkat Pendidikan yang Ditempuh	24
3.1.6. Rata-Rata Pemakaian Komputer atau Laptop Perhari ...	25
3.1.7. Pengalaman/Keterkaitan Dalam Penggunaan Sistem Informasi	26
3.2. Analisis Kuantitatif	27
3.2.1. Deskripsi Jawabab Responden	28
3.2.2. Variabel Kegunaan (X1).....	28
3.2.3. Variabel Kualitas Informasi (X2).....	29
3.2.4. Variabel Interaksi Pelayanan (X3).....	30
3.2.5. Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	32
3.3. Analisis Kelayakan	33
3.4. Uji Validitas	34

3.5. Uji Reliabilitas	34
3.6. Uji Asumsi Klasik	35
3.6.1. Uji Normalitas	35
3.6.2. Uji Multikolinearitas.....	35
3.7. Uji Hipotesis	36
3.7.1 Uji F	36
3.7.1 Uji T	38
3.7. Model Analisis	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	40
4.1.1. Uji Validitas	40
4.1.2. Uji Reliabilitas	43
4.1.3. Uji Normalitas	44
4.1.4. Uji Multikolinearitas	46
4.2. Hasil Analisis Kelayakan	47
4.2.1. Analisis Kelayakan Dimensi Kegunaan (Usability)	47
4.2.2. Analisis Kelayakan Dimensi Kualitas informasi (Information Quality)	48
4.2.3. Analisis Kelayakan Dimensi interaksi pelayanan (Interaction Quality)	49
4.2.4. Analisis Kelayakan Dimensi Kepuasan Pengguna	50
4.3. Uji Hipotesis	51
4.3.1. Uji F	51
4.3.2. Uji T	52
4.3.2.1. Hasil Persamaan Regresi	53
4.3.2.2. Hasil Uji T	54
4.3.3. Uji R ²	55
4.4. Pembahasan	56
4.4.1. Pengaruh Variabel Independen terhadap variabel Kepuasan.....	56

4.4.2. Pengaruh Variabel Kegunaan pada <i>Website</i> Pendaftaran <i>Online</i> Terhadap Kepuasan pengguna	57
4.4.3. Pengaruh Variabel Kualitas Informasi Pada <i>website</i> Pendaftaran <i>online</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	58
4.4.4. Pengaruh variabel Kualitas Interaksi Pada <i>Website</i> Pendaftaran <i>Online</i> Terhadap Kepuasan pengguna	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran	61

LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Pembagian Kuesioner Pada Mahasiswa Bina Darma Dan
Siswa/I SMA dan SMK Xaverius 01 Belitang

Lampiran 2. Surat Balasan Dari Perusahaan atau Instansi yang diteliti

Lampiran 3. Quesioner Manual dan Google Form

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Diagram Alur Penelitian	8
2.1 Struktur Organisasi Pada Sistem Informasi dan Teknologi Informasi .	12
3.1 Tingkat Usia dari SMA dan SMK Xaverius 01 Belitang dan Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang.....	22
3.2 Hasil keseluruhan jenis kelamin dari SMA,SMK dan UBD	23
3.3 Tingkat pendidikan yang ditempuh	25
3.4 Rata-Rata Pemakaian Komputer/Leptop.....	26
3.5 Pengalaman/Keterkaitan Dalam Penggunaan Sistem Informasai	27
3.6 Jawaban Responden atas Variabel Kegunaan (X_1)	29
3.7 Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Informasi(X_2)	30
3.8 Jawaban Responden atas Variabel Interaksi Pelayanan (X_3)	31
3.9 Jawaban Responden atas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	33
4.1 Diagram Grafik P-P Plot	45

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Interval Skala Likert.....	16
2.2. Dimensi dan Variabel Instrumen WebQual 4.0	17
3.1. Tingkat Usia dari SMA dan SMK Xaverius 01 Belitang dan Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang	22
3.2. Hasil Keseluruhan jenis kelamin dari SMA,SMK dan UBD	23
3.3. Tingkat Pendidikan yang Ditempuh	24
3.4. Rata-rata Lama Pemakaian Komputer/Leptop Perhari.....	25
3.5. Pengalaman/Keterkaitan Dalam Penggunaan Sistem Informasi	27
3.6. Jawaban Responden atas Variabel Kegunaan (X ₁)	28
3.7. Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Informasi(X ₂)	30
3.8. Jawaban Responden atas Variabel Interaksi Pelayanan (X ₃)	31
3.9. Jawaban Responden atas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	32
3.10. Kategori kelayakan	33
4.1. Tabel Daftar Nilai r Product Moment (r tabel)	40
4.2. Hasil Uji Validitas	42
4.3. Hasil Uji Reliabilitas	43
4.4. Hasil Uji Normalitas	45
4.5. Hasil Uji Multikolineritas	46
4.6. Kelayakan Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>).....	47
4.7. Kelayakan Dimensi Kualitas informasi (Information Quality)	48
4.8. Kelayakan Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality)	49
4.9. Kelayakan Dimensi Kepuasan Pengguna.....	50
4.10. Hasil Uji F.....	52
4.11. Hasil Uji T.....	53
4.12. Hasil Uji R ²	56