



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI UJIAN DIGITAL
MENGUNAKAN METODE WEBQUALL 4.0 PADA SMA NEGERI 1
SEMENDAWAI BARAT**

SKRIPSI

Deska Novita Sari

211410028

**FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Ujian Digital
Menggunakan Metode Webquall 4.0 Pada SMA N 1
Semendawai Barat**

DESKA NOVITA SARI

211410028

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

**Palembang, 26 Agustus 2025
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Susan Dian Purnamasari, M.Kom




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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Ujian Digital Menggunakan Metode Webquall 4.0 Pada SMA N 1 Semendawai Barat " Oleh "Deska Novita Sari", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 26 Agustus 2025.

Komisi Penguji

1. Ketua : Susan Dian Purnamasari, M.Kom
2. Anggota : Ilman Zuhri Yadi, S.Kom, M.M, M.Kom.
3. Anggota : Nia Oktaviani, M.Kom.


(.....)


(.....)


(.....)

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


Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs

HALAMAN PERNYATAAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deska Novita Sari

Nim : 211410028

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 tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan 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, 26 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan



Deska Novita Sari

211410028

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Langkah Kecil Hari ini Adalah Pijakan Besar Untuk Masa Depan”

“Mulai Dengan Doa, Jalani Dengan Usaha, Dan akhiri dengan Syukur”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya. Skripsi ini Penulis persembahkan untuk: Teruntuk kedua orang tuaku tercinta. Ayahku MAHALLY dan Ibuku ELYANI orang hebat yang selalu menjadi penyemangat dan sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta. Terimakasih untuk semua berkat dan doa serta dukungan, sehat selalu tolong hiduplah lebih lama lagi

ABSTRACT

EVALUATION OF THE QUALITY OF DIGITAL EXAM APPLICATION SERVICES USING THE WEBQUALL 4.0 METHOD AT SMA NEGERI 1 SEMENDAWAI BARAT

Abstract

The Computer-Based Testing (CBT) application plays a significant role in supporting the learning evaluation process in the modern era. As a technology-based tool, this application enables examinations to be conducted more efficiently, quickly, and in a more structured manner compared to conventional paper-based methods. SMA Negeri 1 Semendawai Barat is a state senior high school located in Kangkung Village, Semendawai Barat Sub-district, Ogan Komering Ulu Timur Regency, South Sumatra Province. The school has implemented information and communication technology (ICT) in its teaching and learning activities, including the administration of examinations through the use of the Bravo Computer-Based Testing (CBT) application to improve the quality of academic evaluations. The use of the Bravo CBT application reflects the school's commitment to keeping pace with developments in educational technology. One method that can be used to evaluate the effectiveness of such applications is WebQual, which is an enhancement of a tool that has long been used in evaluating service quality. WebQual has been adapted specifically to measure the quality of applications or websites through three main dimensions: usability, information quality, and service interaction. Research findings indicate that the variables Usability and Information Quality do not have a significant effect on Service Quality, whereas the Service Interaction Quality variable does have a significant impact on Service Quality.

Keywords: SMA Negeri 1 Semendawai Barat, Bravo Computer-Based Testing (CBT), WebQual

ABSTRAK

EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI UJIAN DIGITAL MENGUNAKAN METODE WEBQUALL 4.0 PADA SMA NEGERI 1 SEMENDAWAI BARAT

Abstrak

Aplikasi *Computer-Based Testing* (CBT) yang memainkan peran dalam mendukung proses evaluasi pembelajaran di era modern. Sebagai alat bantu berbasis teknologi, aplikasi ini memungkinkan pelaksanaan ujian secara lebih efisien, cepat, dan terstruktur dibandingkan dengan metode konvensional berbasis kertas. SMA Negeri 1 Semendawai Barat adalah sekolah menengah atas negeri yang terletak di Desa Kangkung, Kecamatan Semendawai Barat, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatera Selatan. Sekolah ini telah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses belajar mengajar, termasuk dalam hal pelaksanaan ujian melalui pemanfaatan aplikasi *Bravo Computer-Based Testing* (CBT) guna meningkatkan kualitas evaluasi akademik. Penggunaan aplikasi *Bravo Computer-Based Testing* (CBT) mencerminkan tekad sekolah dalam mengikuti perkembangan teknologi pendidikan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah WebQual yang merupakan pengembangan dari metode yang telah lama digunakan dalam evaluasi kualitas layanan, dan kini disesuaikan untuk mengukur kualitas aplikasi atau website melalui tiga dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Usability*, *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *Service Quality*, sedangkan variabel *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap *Service Quality*.

Keywords: SMA Negeri 1 Semendawai Barat, *Bravo Computer-Based Testing* (CBT), *WebQual*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Dimana atas berkat rahmat serta karunianya penulis dapat menyelesaikan Laporan Penelitian dengan baik, yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Ujian Digital Menggunakan Metode Webquall 4.0 Pada Sma Negeri 1 Semendawai Barat”. Laporan penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dari Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.

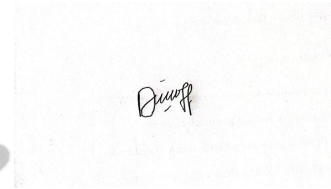
Dalam proses penyusunan Laporan Penelitian ini, banyak sekali tahapantahapan yang harus diselesaikan satu-persatu. Semua itu tidak lepas dari adanya bantuan, bimbingan dan dukungan oleh berbagai pihak. Rasa terimakasih penulis ucapkan sepuh hati kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr.Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM. selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs Selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Mahally. Terima kasih selalu berjuang mengupayakan dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban keringat, tenaga dan fikiran. Beliau memang tidak merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis dan memberikan motivasi dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
5. Belahan jiwaku, Ibunda Elyani, yang tidak pernah henti-hentinya memberikan doa dan kasih sayang yang tulus, memberi semnagat dan selalu memberikan dukungan terbaiknya sampai penulis berhasil menyelesaikan studinya sampai sarjana.

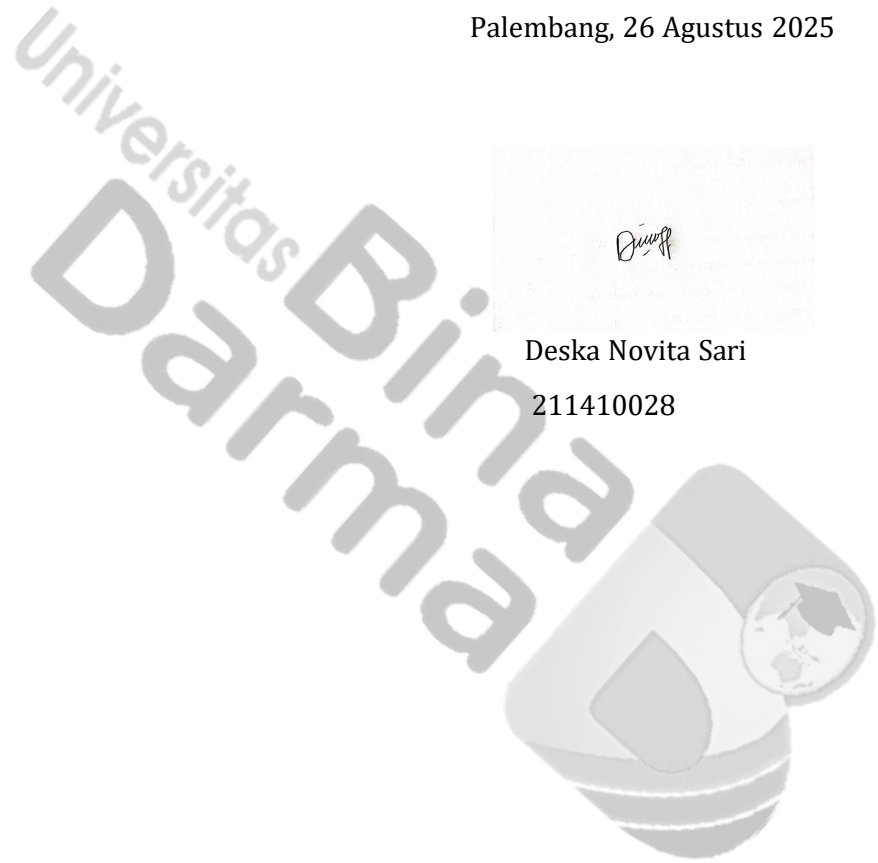
6. Ibu Susan Dian Purnamasari, S.Kom., M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah membimbing saya dari awal hingga selesai dalam membuat dan menyusun skripsi ini.
7. Ibu Dewi Aturida, S.Pd., M.Pd selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Semendawai Barat yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan penelitian.
8. Kepada Guru-Guru SMA Negeri1 Semendawai Barat yang telah membantu penulis dalam melakukan kegiatan penelitian.vi
9. Kepada kakak saya Ricky Permana terima kasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil. Terima kasih atas segala motivasi dan dukungannya sehingga penulis mampu sampai di titik ini dan menyelesaikan studi penulis sampai sarjana.
10. Kepada adik saya Tri Wulan Sahurina, terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu semua adalah bentuk dukungan dan motivasi untuk penulis.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya yaitu pemilik nama Jopi, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang menjadi penyemangat dalam suka maupun duka teeimakasih telah berkenan mendengarkan keluh kesah, memberi semangat untuk tidak pantang menyerah.
12. Serta teman-teman yang telah membantu dan saling support.
13. Terima Kasih untuk diri saya Deska Novita Sari, telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan dalam perkuliahan ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terima kasih diriku dan tetaplah rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup, tetap semangat kamu pasti bisa.

Demikianlah kata pengantar yang dapat diucapkan jika ada kesalahan penulisan saya mohon maaf. Sekian terimakasih

Palembang, 26 Agustus 2025



Deska Novita Sari
211410028



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN AKADEMIK	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
13.1 Latar Belakang.....	1
13.2 Rumusan Masalah.....	7
13.3 Batasan Masalah.....	7
13.4 Tujuan Penelitian.....	7
13.5 Manfaat Penelitian.....	7
13.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Evaluasi.....	9
2.1.2 Tahapan Evaluasi.....	9
2.1.3 Webqual.....	10
2.2 Aplikasi.....	16
2.2.1 Aplikasi Ujian.....	17
2.2.2 Kualitas Aplikasi.....	18
2.3 CBT (<i>Computer Based Test</i>).....	19
2.4 Populasi.....	20

2.5	Sampel.....	21
2.6	Teknik Sampling.....	21
2.7	Teknik Pengumpulan Data.....	21
2.8	Uji Validitas.....	21
2.9	Uji Reliabilitas.....	22
2.10	Uji Hipotesis.....	22
2.11	Penelitian Terdahulu.....	22
2.12	Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III.....		26
METODELOGI PENELITIAN.....		26
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.2	Jenis dan Sifat Penelitian.....	26
3.3	Definisi Operasional.....	26
3.4	Populasi Dan Sampel.....	27
3.5	Metode Penenelitian.....	28
3.5.1	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6	Pengukuran Variabel.....	29
3.7	Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1	Uji Validitas.....	32
3.7.2	Reliabilitas.....	36
3.8	Uji Hipotesis.....	37
3.8.2	Uji T.....	37
BAB IV.....		39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.1.1	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	39
4.2	Karakteristik Responden.....	39
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2.2	Responden Berdasarkan Status.....	40
4.2.3	Responden Berdasarkan Tingkat Kelas dan Guru.....	40
4.3	Hasil Deskriptif Statistik.....	41
4.4	Hasil Jawaban Responden.....	42
4.5	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	49
4.5.1	Uji Validitas.....	49

4.5.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.6 Uji Hipotesis.....	52
4.7 Pembahasan.....	55
BAB V.....	60
KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Webqual 4.0.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 3. 1 Rumus Slovin.....	27
Gambar 4. 1 frekuensi Jenis Kelamin.....	39
Gambar 4. 2 Status.....	40
Gambar 4. 3 Tingkatan.....	41

Universitas Bina
Dharma



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Usability Quality.....	14
Tabel 2. 2 Information Quality.....	15
Tabel 2. 3 Service Interaction Quality.....	15
Tabel 2. 4 Service Quality.....	16
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Populasi.....	27
Tabel 3. 2 Sampel Penelitian.....	28
Tabel 3. 3 Ceklist Skala Likert.....	30
Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian.....	30
Tabel 3. 5 Validitas Usability (X1).....	33
Tabel 3. 6 Validitas Information Quality (X2).....	34
Tabel 3. 7 Validitas Service Interaction Quality.....	35
Tabel 3. 8 Reliability Statistics X ₁ , X ₂ , X ₃	36
Tabel 4. 1 Deskriptif Statistics.....	41
Tabel 4. 2 Hasil Jawaban Responden.....	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 4 Interpretasi Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 6 Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4. 7 Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4. 8 Uji T Parsial.....	54
Tabel 4. 9 Interpretasi Jawaban Responden.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Lulus Komprehensif.....	74
Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing.....	75
Lampiran 3 Lembar ACC Pengajuan Judul.....	76
Lampiran 4 Lembar Konsultasi Bimbingan Proposal Skripsi.....	77
Lampiran 5 Lembar Konsultasi Bimbingan Seminar Hasil Skripsi.....	78
Lampiran 6 Surat Izin Pengambilan Data Penelitian.....	81
Lampiran 7 Surat Balasan Izin Pengambilan Data Penelitian.....	82
Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal.....	83
Lampiran 9 Lembar Revisi Seminar Proposal Penelitian.....	84
Lampiran 10 Lembar Revisi Seminar Hasil Penelitian.....	85
Lampiran 11 Letter of Accept.....	86
Lampiran 12 Hasil Turnitin.....	87
Lampiran 13 Kuisisioner.....	94
Lampiran 14 Dokumentasi aplikasi.....	98
Lampiran 15 Output SPSS.....	111
Lampiran 17 Tabulasi Data Penelitian.....	127
Lampiran 18 T & R Tabel.....	147
Lampiran 19 Lembar Kelayakan Jilid.....	148