



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PPDB SMA NEGERI 2
PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

**NICO TAMARA WILLYANJA SWARA
151410225**

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



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PPDB SMA NEGERI 2
PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0**

**NICO TAMARA WILLYANJA SWARA
151410225**

**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 PPDB SMA NEGERI 2
PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0**

**NICO TAMARA WILLYANJA SWARA
151410225**

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,



Nia Oktaviani, M.Kom



Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul " Analisis Kualitas Layanan Website PPDB SMA Negeri 2 Palembang Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Penerapan Metode Webqual 4.0" Oleh "Nico Tamara Willyanja Swara", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 30 Juli 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nia Oktaviani, M.Kom 
(.....)
2. Anggota : Linda Atika, M.Kom 
(.....)
3. Anggota : Deni Erlansyah, M.M., 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 : Nico Tamara Willyanja Swara
NIM : 151410225

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,



NICO TAMARA WILLYANJA
SWARA
NIM : 151410225

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Hiduplah seperti lilin, dia rela hancur demi menerangi kegelapan ☺

By Father

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua Tercinta
- Keluarga yang telah mendukung
- Ibu Nia Oktaviani, M.Kom
- Teman-teman seangkatan
- Pacar khayalan
- Almamater Universitas Bina Darma

ABSTRAK

Pertumbuhan teknologi baru memotivasi beberapa sekolah dilakukan secara sistem online. Faktor-faktor pendukung salah satunya dengan menggunakan situs *web*. *Website* atau juga biasa disebut *web* merupakan salah satu bentuk media yang dapat diartikan suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, data, gambar diam ataupun bergerak, data animasi, suara, video maupun gabungan dari semuanya, baik itu yang bersifat statis maupun yang dinamis.

Salah satu sekolah berinteraksi dengan siswa melalui *web* salah satunya adalah *website* PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) di SMA Negeri 2 Palembang yang merupakan penyedia sistem online berbagai informasi tentang sekolah dan pendaftaran online. Untuk mengetahui kualitas sebuah *website* maka perlu dilakukan pengukuran. Dengan melakukan pengukuran kualitas suatu *website* dapat diketahui persepsi pengguna terhadap *website* tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* yang terdiri dari 3 variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna. Data yang digunakan adalah data primer yang merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *website* PPDB di SMA Negeri 2 Palembang yang diharapkan dapat memberikan penilaian secara obyektif terhadap *website* yang akan dianalisis.

Kata Kunci : *Website, Website Quality*

ABSTRACT

The growth of new motivating technologies in several schools is done online. One of the supporting factors is using a website. Website or also commonly called web is one form of media that can be interpreted as a collection of pages that display various kinds of text information, data, still or moving images, animated data, sound, video or a combination of all of them, both static and dynamic.

One of the schools interacts with students through the web, one of which is the PPDB website (New Student Admission) at Palembang State High School 2 which is an online system provider of various information about schools and online registration. To find out the quality of a website, a measurement is needed. By measuring the quality of a website, it can be seen the user's perception of the website. In this study using the WebQual 4.0 method which consists of 3 variables, namely usability, quality of information, and quality of interactions on user satisfaction. The data used is primary data which is a source of data obtained directly from the original source by distributing questionnaires to respondents. Respondents in this study were PPDB website users in Palembang 2 Public High School who were expected to provide an objective assessment of the website to be analyzed.

Keywords : *Website, Website Quality*

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. Nia Oktaviani, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Ibu Linda Atika, M.Kom dan Bapak Deni Erlansyah, 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, Juli 2019

Penulis,

Nico Tamara Willyanja Swara

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	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
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. Metodologi Penelitian	4
1.5.1. Waktu dan Tempat Penelitian	4
1.5.2. Alat dan Bahan	4
1.6. Metode Penelitian	5
1.5. Metode Pengumpulan Data	6
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN UMUM	8
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.1.1. Sejarah Singkat	9
2.1.2. Website PPDB SMA Negeri 2 Palembang	9
2.1.3. Website PPDB SMA Negeri 2 Palembang	9
2.1.4. Visi, Misi dan Tujuan SMA Negeri 2 Palembang	9
2.1.5. Website PPDB SMA Negeri 2 Palembang	10
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Analisis	10
2.2.2. Kualitas Layanan	12
2.2.3. Kepuasan	13
2.2.4. Website	15
2.2.5. Webqual	16
2.2.6. Perangkat Lunak Pengolah Data	24
2.2.7. Penelitian Sebelumnya	24

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

3.1. Objek Penelitian	27
3.2. Lokasi Penelitian	27
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.3.1. Populasi.....	27
3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4. Operasional dan Skala Pengukuran	29
3.4.1. Operasional	29
3.4.2. Skala Pengukuran	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.6. Metode Analisis Data	31
3.6.1. Pengujian Kualitas Data	31
3.6.1.1. Uji Validitas	31
3.6.1.2. Uji Reliabiitas	32
3.6.1.3. Uji t.....	32
3.6.1.4. Uji F	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil	34
4.1.1. Karakteristik Responden	34
4.1.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.3. Responden Berdasarkan Jurusan	36
4.1.4. Responden Berdasarkan Usia.....	37
4.1.5. R Table	38
4.1.6. Hasil Uji Validitas.....	39
4.1.6.1. Variabel Usability	39
4.1.6.2. Variabel Information Quality.....	40
4.1.6.3. Variabel Interaction Quality.....	42
4.1.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	43
4.1.8. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji Statistik t).....	44
4.1.9. Hasil Uji F Hipotesis F.....	46
4.2.0. Pengolahan Data Perdimensi dari Webqual	46
4.2. Pembahasan	49

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran	54

DAFTAR RUJUKAN LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pendaftaran.....	9
Gambar 2.2 Qfd dan Perkembangan Website	17
Gambar 4.1 Diagram frekuensi Jenis Kelamin	35
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Jurusan.....	36
Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Usia.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Webqual	22
Tabel 3.1 Skor Skala Likert.	30
Tabel 4.1 Jumlah Responden.....	33
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.3 Jurusan.	35
Tabel 4.4 Usia	36
Tabel 4.5 R Tabel	37
Tabel 4.6 Variabel Usability.....	38
Tabel 4.7 Hasil Validitas Usability	38
Tabel 4.8 Variabel Information Quality	39
Tabel 4.9 Hasil Validitas Information Quality.....	40
Tabel 4.10 Variabel Interaction Quality.....	41
Tabel 4.11 Hasil Validitas Interaction Quality.....	41
Tabel 4.12 Distribusi Butir Pertanyaan Dalam Kuisisioner.....	42
Tabel 4.13 Hasil Reabilitas Usability.....	42
Tabel 4.14 Hasil Reabilitas Information Quality.....	43
Tabel 4.15 Hasil Reabilitas Interaction Quality	43
Tabel 4.16 Hasil Reabilitas Overall Impression	43
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas 4 dimensi.....	44
Tabel 4.18 Hasil Uji t.	45
Tabel 4.19 Hasil Uji F	46

Tabel 4.20 Tingkat kepuasan pengguna Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>).....	47
Tabel 4.21 Tingkat kepuasan pengguna Dimensi Kualitas Informasi.....	47
Tabel 4.22 Tingkat kepuasan pengguna Dimensi Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.23 Tingkat kepuasan pengguna Dimensi Pendapat Keseluruhan.....	49