



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WEBSITE UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL**

SKRIPSI

SISKA PRATIWI

151410122

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



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WEBSITE UNIVERSITAS MUHAMMADIAH PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL**

SISKA PRATIWI

151410122

**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 PELAYANAN WEBSITE UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

**SISKA PRATIWI
151410122**

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

**Palembang, 29 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 Pelayanan Website Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Metode Webqual" Oleh "Siska Pratiwi", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Senin tanggal 29 Juli 2019.

Komisi Penguji

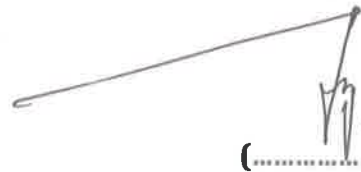
1. Ketua : Nia Oktaviani, M.Kom

(..........)

2. Anggota : M. Ariandi, M.Kom

(..........)

3. Anggota : Ade Putra, 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 : Siska Pratiwi

NIM : 151410122

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,



SISKA PRATIWI

NIM : 151410122

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Usaha tidak akan pernah mengkhianati hasil

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua Tercinta
- Nia Oktaviani, M.Kom
- Teman-teman seangkatan.
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di bawah naungan Persyerikatan Muhammadiyah yang berdiri pada 15 Juli 1979. Layanan sebuah *website* dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir sehingga dapat diperoleh umpan balik. Untuk menghasilkan sebuah nilai kualitas layanan yang memuaskan maka lembaga pemberi jasa dalam hal ini Universitas Muhammadiyah Palembang harus mengukur kualitas layanan berdasarkan selera mahasiswa karna mahasiswa adalah orang yang menerima hasil layanan *website* maka dari itu mahasiswa lah yang dapat menentukan bagaimana kualitas layanan *website* yang diterima. Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan *website* adalah metode *Webqual*. *Webqual* merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual 4.0* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) *Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality*, dan *User Satification*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam kualitas pelayanan *website* yang ada dan diharapkan dapat memberikan rekomendasi agar dapat membangun *website* pendidikan dengan kualitas yang diinginkan.

Kata Kunci : *Website, kualitas pelayanan, metode webqual*

ABSTRACT

Muhammadiyah University of Palembang is one of the private universities under the auspices of the Muhammadiyah Association which was established on July 15, 1979. The service of a website can be measured to determine the level of satisfaction of end users so that feedback can be obtained. To produce a satisfactory service quality value, the service provider in this case the Palembang Muhammadiyah University must measure service quality based on student tastes because students are people who receive the results of website services so students can determine how the quality of website services is received. One method used to analyze website satisfaction is the Webqual method. Webqual is a method of measuring website quality based on the perceptions of end users. Webqual 4.0 is based on research in three areas (dimensions) Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, and User Satisfaction. The results of this study are expected to provide benefits to determine the level of satisfaction of users in the quality of service websites that are available and are expected to provide recommendations in order to build educational websites with the desired quality.

Keywords: *Website, service quality, webqual method*

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 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 Bapak Muhamad Ariandi, M.Kom dan Bapak Ade Putra, 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

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.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
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	4
1.5. Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1. Waktu dan Tempat Penelitian	4
1.5.2. Alat dan Bahan Penelitian	5
1.5.3. Metode Pengumpulan Data	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Tinjauan Umum.....	9
2.1.1. Sejarah Singkat.....	10
2.1.2. Visi dan Misi.....	11
2.1.3. Struktur Organisasi.....	12
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Analisis	13
2.2.2. <i>Website</i>	13
2.2.2.1. Jenis-jenis <i>Website</i>	14
2.2.3. Webqual	15
2.2.4. SPSS (<i>Statistical Product and Service Solution</i>).....	17
2.2.5. Penelitian Sebelumnya	18

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

3.1. Objek Penelitian	21
3.2. Lokasi Penelitian.....	21
3.3. Metode Penelitian	21
3.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.4.1. Populasi	21
3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.5. Metode Pengolahan Data	21
3.5.1. Skala Pengukuran	22
3.6. Metode Analisis Data	23
3.6.1. Pengujian Kualitas Data	23
3.6.1.1. Uji Validitas	23
3.6.1.2. Uji Reliabilitas	23
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	24
3.6.2.1. Uji Normalitas	24
3.6.2.2. Uji Heterokedastisitas	24
3.6.3. Uji Hipotesis.....	25
3.6.3.1. Uji F	25
3.6.3.2. Uji t	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden	26
4.2. R Tabel	30
4.3. Uji Instrumen	31
4.3.1. Uji Validitas	31
4.3.2. Uji Reliabilitas	38
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	40
4.3.4.1. Uji Normalitas	40
4.3.4.2. Uji Heterokedastisitas.....	41
4.4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji Statistik t)	42
4.5. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F)	44
4.6. Pembahasan	45

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	51
5.2. Saran	52

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Stuktur Organisasi	11
Gambar 3.1. Dimensi <i>Webqual</i>	22
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	27
Gambar 4.2. Status	28
Gambar 4.3. Fakultas.....	29
Gambar 4.5. Grafik P-P Uji Normalitas X1, X2, X3 Terhadap Y	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Indikator Webqual 4.0	15
Tabel 3.1. Skor Skala Likert.....	23
Tabel 4.1. Jumlah Jenis Kelamin Responden.....	26
Tabel 4.2. Status Responden	27
Tabel 4.3. Fakultas Responden	28
Tabel 4.4. R Tabel	30
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas variabel <i>Usability</i>	31
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas variabel <i>Information Quality</i>	33
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas variabel <i>Interaction Quality</i>	35
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas variabel <i>Overall Impression</i>	37
Tabel 4.9. Hasil Uji Reabilitas variabel <i>Usability</i>	38
Tabel 4.10. Hasil Uji Reabilitas variabel <i>Information Quality</i>	39
Tabel 4.11. Hasil Uji Reabilitas variabel <i>Interaction Quality</i>	39
Tabel 4.12. Hasil Uji Realibilitas variabel <i>Overall Impression</i>	39
Tabel 4.13. Hasil Uji Heterokedastisitas X1, X2, X3 Terhadap Y	42
Tabel 4.14. Hasil Uji t variabel <i>Usability</i>	43
Tabel 4.15. Hasil Uji t variabel <i>Information Quality</i>	43
Tabel 4.16. Hasil Uji t variabel <i>Interaction Quality</i>	44
Tabel 4.17. ANOVA.....	45
Tabel 4.18. Statistik variabel <i>Usability</i>	46
Tabel 4.19. Statisitik variabel <i>Information Quality</i>	47
Tabel 4.20. Statistik variabel <i>Interaction Quality</i>	48
Tabel 4.21. Statistik variabel <i>Overall Impression</i>	49