

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DENGAN METODE
WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: SMAN 1
KAWEDANAN)**

S K R I P S I



Oleh:

ALFIAN TAUFAQUROHMAN

NIM. 2005102002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
2024**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DENGAN METODE
WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: SMAN 1
KAWEDANAN)**

S K R I P S I



Oleh:

ALFIAN TAUFAQUROHMAN

NIM. 2005102002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
2024**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DENGAN METODE
WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: SMAN 1
KAWEDANAN)**

S K R I P S I

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata I Sistem Informasi.

Oleh:

ALFIAN TAUFAQUROHMAN

NIM. 2005102002

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh **Alfian Taufaurohman** telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 30 Juli 2024

Pembimbing I,



Andria, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0723049201

Madiun, 30 Juli 2024

Pembimbing II,



Mei Lenawati, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0705058109

Disetujui,

Kepala Program Studi Sistem Informasi



(Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom.)

NIDN. 0702068803

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Skripsi oleh **Alfian Taufaurohman** telah dipertahankan di depan dosen penguji pada hari Selasa, 30 Juli 2024.

Tim Penguji



Andria, S.Kom., M.Kom. NIDN.

NIDN. 0723049201

Penguji I



Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0702068803

Penguji II



Mei Lenawati, S.Kom., M.Kom. NIDN.

NIDN.0705058109

Penguji III



Nasrul Kofiah Hidayati, S.T., M.Pd
NIDN. 0706108202

Menyetujui,
Kaprodi Sistem Informasi



Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0702068803

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfian Taufaqurohman
NIM : 2005102002
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Analisis Kualitas *Website* dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* (Studi Kasus: SMAN 1 Kawedanan)” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Madiun, 30 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,
 in Taufaqurohman

NIM. 2005102002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala
dan keluarga tercinta.

HALAMAN MOTO

“Sabar, ikhlas, yakin.”

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan hikmah dan hidayah-Nya pada hari ini sehingga atas izin dan ridho Allah Subhanahu wa ta'ala, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas *Website* dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* (Studi Kasus: SMAN 1 Kawedanan)”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi Fakultas Teknik UNIPMA Kota Madiun.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah ikut berpartisipasi secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih penulis ini ditujukan kepada :

1. Dr. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd., Selaku Rektor Universitas PGRI Madiun
2. Nasrul Rofiah H, S.T., M.Pd., Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun.
3. Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom., Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun.
4. Andria, S.Kom., M.Kom., Selaku dosen pembimbing I yang memberikan bimbingan, arahan, serta kepercayaan atas kemampuan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Mei Lenawati, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh rasa sabar.
6. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa serta dukungannya baik secara materil maupun moral.

Madiun, 30 Juli 2024

Alfian Taufaqurohman

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH SKRIPSI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Pustaka.....	6
B. Landasan Teori.....	8
1. Analisis.....	8
2. Kualitas	9
3. <i>Website</i>	9
4. <i>Webqual 4.0</i>	10
5. Uji Validitas.....	11
6. Uji Reliabilitas	12
7. Kuisioner.....	13
8. Sampel, Teknik <i>Sampling</i> , Populasi, dan Responden	14
9. Skala Likert	17
10. Slovin	18
11. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	19
C. Keaslian Penelitian	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23

A. Tempat dan Waktu Penelitian	23
1. Tempat Penelitian	23
2. Waktu Penelitian	23
B. Metodologi Penelitian.....	24
1. Pendekatan Penelitian	24
2. Pengambilan Sampel.....	25
3. Instrumen Penelitian.....	26
4. Analisis dan Interpretasi Hasil	31
5. Prosedur Penelitian.....	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil dan Pembahasan	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	33
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas	40
3. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	41
C. Temuan	48
BAB 5 PENUTUP	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi <i>Webqual 3.0</i>	10
Tabel 2.2 Kriteria Reliabilitas	13
Tabel 2.3 Keaslian Penelitian	21
Tabel 3.1 Pelaksanaan Penelitian	23
Tabel 3.2 Jumlah Civitas SMAN 1 Kawedanan.....	25
Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> Instrumen Penelitian.....	26
Tabel 3.4 Kuisiomer Bagian Profil.....	27
Tabel 3.5 Kuisiomer Bagian <i>Webqual 4.0</i>	28
Tabel 4.1 Uji Validitas Kuisiomer Persepsi (Variabel X).....	38
Tabel 4.2 Uji Validitas Kuisiomer Ekspektasi (Variabel Y)	39
Tabel 4.3 Tabel Perhitungan Tingkat Kesenjangan	46
Tabel 4.4 Temuan Evaluasi <i>Website</i>	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuisisioner Online melalui Goolge Form.....	14
Gambar 2.2 Teknik <i>Simple Random Sampling</i>	16
Gambar 2.3 Skala Likert 1-7	17
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Tampilan Kuisisioner & Cara Pengisiannya	34
Gambar 4.2 Profil Responden Pengguna <i>Website</i> SMAN 1 Kawedanan	35
Gambar 4.3 Frekuensi Penggunaan <i>Website</i> SMAN 1 Kawedanan.....	35
Gambar 4.4 Item tentang Tujuan Penggunaan <i>Website</i> beserta Tata Cara Menjawabnya	36
Gambar 4.5 Tujuan Penggunaan <i>Website</i> SMAN 1 Kawedanan	37
Gambar 4.6 R Tabel	37
Gambar 4.7 Uji Reliabilitas Kuisisioner Persepsi (Variabel X).....	40
Gambar 4.8 Uji Reliabilitas Kuisisioner Ekspektasi (Variabel Y).....	40
Gambar 4.9 Perhitungan Total Skor Per Item Kuisisioner Persepsi	41
Gambar 4.10 Rata-Rata Skor Per Item dan Per Dimensi Kuisisioner Persepsi	42
Gambar 4.11 Perhitungan Rata-Rata Skor Per Item Kuisisioner Persepsi	42
Gambar 4.12 Perhitungan Total Skor Per Item Kuisisioner Ekspektasi	43
Gambar 4.13 Perhitungan Rata-Rata Skor Per Item Kuisisioner Ekspektasi	44
Gambar 4.14 Rata-Rata Skor Per Item dan Per Dimensi Kuisisioner Ekspektasi...	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	55
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian	56
Lampiran 3 Dokumentasi Penyerahan Surat Ijin Penelitian	57
Lampiran 4 Dokumentasi Pembagian Kuisisioner	58
Lampiran 5 Tampilan <i>Website</i> SMAN 1 Kawedanan	59
Lampiran 6 Tampilan Depan Kuisisioner	60