

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SMAN 1
NGRAYUN MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL***

SKRIPSI



Oleh:

MUHAMMAD NUR YASIN

NIM. 2005102014

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2024

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SMAN 1
NGRAYUN MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL***

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Sistem Informasi

Oleh:

MUHAMMAD NUR YASIN

NIM. 2005102014

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Muhammad Nur Yasin ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 20 Juli 2024

Pembimbing I



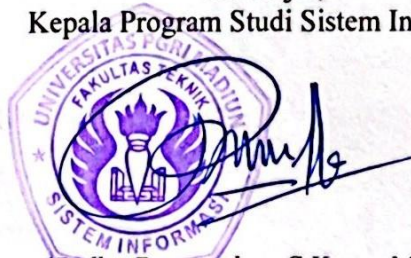
Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0702068803

Pembimbing II



Dimas Setiawan, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0701089201

Disetujui,
Kepala Program Studi Sistem Informasi



(Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom)
NIDN: 0702068803

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Skripsi oleh Muhammad Nur Yasin telah dipertahankan di depan dosen penguji pada hari Senin tanggal 29 Juli 2024

Tim Penguji



Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom

Penguji I

NIDN. 0702068803



Dimas Setiawan, S.Kom., M.Kom

Penguji II

NIDN. 0701089201



Mei Lenawati, S.Kom., M.Kom

Penguji III

NIDN. 0705058109



Menyetujui
Dekan Fakultas Teknik



Nasrul Rofiah Hidayati, S.T.,M.Pd

NIDN. 0706108202

Mengetahui

Kaprodi Sistem Informasi



Ridho Pamungkas, S.Kom.,M.Kom

NIDN. 0702068803

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Nur Yasin
NIM : 2005102014
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SMAN 1 NGRAYUN MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*” 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, 29 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Nur Yasin

NIM. 2005102014

MOTTO

*"Terus **mengeluh** hanya akan menunjukkan betapa **lemahnya** dirimu"*

*"Tak peduli seberapa **sulit** dan **mustahilnya** itu, Jangan pernah melupakan **Tujuanmu**"*

Monkey D. Luffy

*"Jangan menunda-nunda dan menyia-nyiakan **waktu** hanya untuk membawa **penyesalan**"*

Seize The Day

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas Rahmat dari Allah.SWT. Saya persembahkan skripsi berjudul "EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE SMAN 1 NGRAYUN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL" ini kepada

Dosen pembimbing saya, yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan saya selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, nasihat, dan dukungan yang tak ternilai.

Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan cinta, doa, dan dukungan tanpa henti. Pencapaian ini adalah berkat pengorbanan dan kasih sayang kalian. Terimakasih atas segala yang telah engkau berikan.

Adik kecilku tersayang, yang selalu menjadi penyemangat dan penghibur di saat lelah. Semoga ini bisa menjadi inspirasi bagimu.

Sahabat-sahabat setia, yang telah menemani perjalanan akademik ini dengan tawa, air mata, dan kenangan indah. Terima kasih atas kebersamaan yang tak terlupakan.

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kemajuan pendidikan di Indonesia, khususnya dalam peningkatan kualitas layanan website sekolah.

Dan teruntuk musik keras terimakasih telah menemani isi kepalaku yang sangat berisik ini, terkadang harus ada yang lebih berisik dari isi kepala. Teruntuk Avenged Sevenfold band dari California terlebih lagi bagi gitarisnya yang Bernama Synyster Gates(Brian Elwin Haner Jr.) terima kasih atas melodimu yang begitu indah dan menjadi penenang tersendiri bagi saya.

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, peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SMAN 1 NGRAYUN MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*”. Skripsi ini di buat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 Sistem Informasi Fakultas Teknik UNIPMA Kota Madiun.

Peneliti juga mengucapkan banyak – banyak terimakasih kepada pihak – pihak yang telah ikut berpartisipasi secara langsung maupun tidak langsung sehingga Skripsi ini berhasil diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih peneliti 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 dosen pembimbing I yang telah memberi saya semangat mengerjakan skripsi ini dari awal hingga akhir dan juga beliau selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun.
4. Dimas Setiawan, S.Kom., M.Kom., Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan, dan semangat bagi penulis dalam Menyusun skripsi ini, dari awal hingga akhir semester.
5. Orang Tua tercinta yang selalu menuntut saya supaya cepat menyelesaikan kuliah juga memberikan dorongan, kasih sayang, dan doa, saudara-saudara saya yang telah mensupport dan tidak lupa juga rekan – rekan sistem informasi yang sudah membantu disela-sela kesusahan saya.

Madiun, 29 Juli 2024

Muhammad Nur Yasin

DAFTAR ISI

EVALUASI KUALITAS LAYANAN <i>WEBSITE</i> SMAN 1 NGRAYUN MENGGUNAKAN METODE <i>E-GOVQUAL</i>	i
EVALUASI KUALITAS LAYANAN <i>WEBSITE</i> SMAN 1 NGRAYUN MENGGUNAKAN METODE <i>E-GOVQUAL</i>	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Pustaka	5
B. Landasan Teori.....	7
C. Keaslian Penelitian.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Tempat dan Waktu Penelitian	17
B. Jenis Penelitian.....	21
C. Teknik Pengumpulan Data.....	22
D. Alur Penelitian.....	24
E. Instrumen Penelitian.....	26
F. Tabel Kelayakan.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Populasi dan Sampel	30
B. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	31
C. Analisa Stastistik Deskriptif.....	35
D. Uji Kelayakan.....	43
E. Temuan.....	47
E. Rekomendasi	55
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65
A. Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	65
B. Lampiran 2 Surat Balasan Mitra	66
C. Lampiran 3 Dokumentasi di SMAN 1 Ngrayun	67
D. Lampiran 4 Hasil Kuesioner	68
E. Lampiran 4 Validasi Pustaka.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Dimensions-of-e-Govqual.ppm</i>	11
Gambar 1. 2 SMAN 1 NGRAYUN	17
Gambar 1. 3 Halaman <i>Website</i> SMAN 1 Ngrayun	18
Gambar 1. 4 Wawancara dengan Kepala Sekolah	24
Gambar 1. 5 Alur penelitian.....	24
Gambar 1. 6 Tabel r	33
Gambar 1. 7 Statistik Deskriptif <i>Efficiency</i>	36
Gambar 1. 8 Statistik Deskriptif <i>Trust</i>	37
Gambar 1. 9 Statistik Deskriptif <i>Reliability</i>	39
Gambar 1. 10 Statistik Deskriptif <i>Citizen Support</i>	41
Gambar 1. 11 Halaman Utama.....	56
Gambar 1. 12 Halaman Sejarah dan Visi Misi	56
Gambar 1. 13 Halaman Berita	57
Gambar 1. 14 Halaman Ekstrakurikuler	58
Gambar 1. 15 Halaman Kontak	59

DAFTAR TABEL

Tabel Penelitian 3. 1 Keaslian penelitian.....	12
Tabel Penelitian 3. 2 Waktu Penelitian.....	19
Tabel Penelitian 3. 3 Pernyataan Angket.....	26
Tabel Penelitian 3. 4 Skala likert	28
Tabel Penelitian 3. 5 Tabel Kelayakan	29
Tabel Penelitian 3. 6 Uji Validitas	31
Tabel Penelitian 3. 7 Uji Kelayakan Indikator E	43
Tabel Penelitian 3. 8 Uji Kelayakan Indikator T	44
Tabel Penelitian 3. 9 Uji Kelayakan Indikator R.....	45
Tabel Penelitian 3. 10 Uji Kelayakan Indikator CS.....	46
Tabel Penelitian 3. 11 Temuan	47