

SKRIPSI
ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE
BEASISWA DISDIKBUD KALTIMPROV MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL



Oleh :

Femilia Agustina Rae Sado

NIM : 20083000009

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2024

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE
BEASISWA DISDIKBUD KALTIMPROV MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL**



SKRIPSI

Diajukan kepada

**Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Gelar Sarjana Komputer
(S.Kom)**

Oleh :

Femilia Agustina Rae Sado

NIM : 20083000009

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

MOTTO

“Tanpa Tuhan, kehidupan tidak memiliki tujuan. Tanpa tujuan, hidup tidak memiliki makna. Tanpa makna, kehidupan tidak memiliki harapan.”

“Jika Tuhan membawamu sampai titik ini, Ia juga yang akan menyediakan dan mencukupkan. Tangannya selalu memegang Kembali.”

“Semuanya itu kukatakan kepadamu, supaya kamu beroleh damai Sejahtera dalam Aku. Dalam dunia kamu menderita penganiyaan, tetapi kuatkanlah hatimu, Aku telah mengalahkan Dunia.”

Yohanes 16:33

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

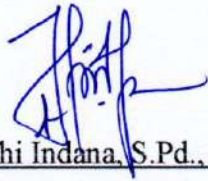
Nama : Femilia Agustina Rae Sado
Nim : 20083000009
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Universitas : Merdeka Malang
Judul Skripsi : Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website
Beasiswa Disdikbud Kaltimprov
Menggunakan Metode Servqual

Malang, 8 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

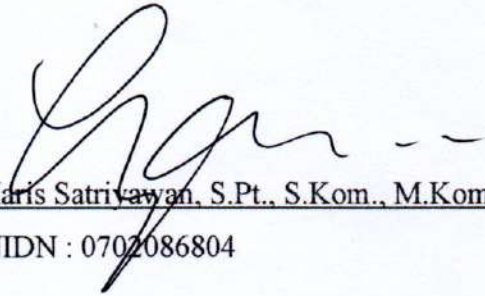
Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi

Dosen Pembimbing



Lutfhi Indana, S.Pd., M.Pd

NIDN : 0711059203



Haris Satriyawan, S.Pt., S.Kom., M.Kom

NIDN : 0702086804



Dekan Fakultas Teknologi Informasi

Dr. Mardiana Andarwati, S.E., M.Si

NIDN : 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Familia Agustina Rae Sado
Nim : 20083000009
Judul : Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website
Beasiswa Disdikbud Kaltimprov menggunakan
Metode Servqual

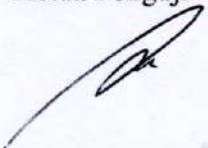
Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,

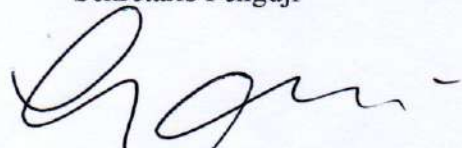
Hari : Jumat
Tanggal : 12 Juli 2024
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

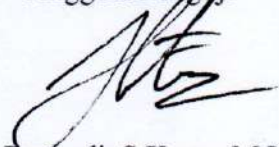

Aditya G. Sulaksono, S.Kom., M.Kom


Haris Satriyawan, S.Pt., S.Kom., M.Kom

NIDN : 0714018502

NIDN : 0702086804

Anggota Penguji



Hudan Eka Rosyadi, S.Kom., M.Kom

NIDN : 0720079201

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 12 Juli 2024

Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang


Dr. Mardiana Andrawati, S.E., M.Si.

NIDN: 0716037601

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Femilia Agustina Rae Sado
NIM : 20083000009
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website Beasiswa Disdikbud Kaltimprov Menggunakan Metode Service Quality
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :
“Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website Beasiswa Disdikbud Kaltimprov Menggunakan Metode Service Quality”

Adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (Plagiasi/Jiplakan) sertatidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak kebenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 31 Juli 2024



Femilia Agustina Rae Sado

ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE BEASISWA DISDIKBUD KALTIMPROV MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY

Femilia Agustina Rae Sado

Program Studi Informasi, program Sistem Informasi

Universitas Merdeka Malang

E-mail : femiliaagustina08@gmail.com

ABSTRAK

Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website Beasiswa Disdikbud Kaltimprov adalah suatu upaya proses, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan untuk memenuhi segala keinginan dan kebutuhan pengguna sehingga ketetapan penyampaianya dapat seimbang dengan harapan bagi para pengguna. Dengan alat bantu tertentu yang bertujuan mengetahui apakah website Beasiswa Disdikbud Kaltimprov memiliki kualitas yang efisien dan efektif bagi para penggunaannya.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang akan digunakan berupa kuesioner, dan studi pustaka yang merupakan landasan teori yang akan digunakan. Metode yang akan digunakan adalah Service Quality pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur sebagai studi kasusnya.

Dengan adanya penelitian menggunakan metode Service Quality ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan web pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur. Adapun hasil akhir dari penelitian ini yaitu, dengan menggunakan metode Servqual dapat menghasilkan nilai Gap dari Persepsi dan Kenyataan di setiap variabel.

Kata Kunci : Analisis, Pengukuran, Kualitas Layanan, Website Beasiswa, Disdikbud Kaltimprov Menggunakan Metode Service Quality

***ANALYSIS OF MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY OF
KALTIMPROV DISDIKBUD SCHOLARSHIP WEBSITE USING SERVICE
QUALITY METHOD***

Femilia Agustina Rae Sado

Program Studi Informasi, program Sistem Informasi

Universitas Merdeka Malang

E-mail : femiliaagustina08@gmail.com

ABSTRACT

Analysis of Measuring the Service Quality of the Kaltimprov Disdikbud Scholarship Website is a process, planning, organizing and directing effort to fulfill all the wishes and needs of users so that delivery decisions can be balanced with the expectations of the users. With certain tools aimed at finding out whether the Kaltimprov Disdikbud Scholarship website has quality that is efficient and effective for its users.

In this research, the data collection method that will be used is a questionnaire and literature study which is the theoretical basis that will be used. The method that will be used is Service Quality at the East Kalimantan Province Education and Culture Service as a case study.

This research using the Service Quality method aims to measure the quality of web services at the East Kalimantan Province Education and Culture Service. The final result of this research is that using the Servqual method can produce Gap values from Perception and Reality in each variable.

Keywords : *Analysis, Measurement, Service Quality, Scholarship Website, Kaltimprov Education and Culture Office Using Service Quality Methods*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dalam proses pembuatan skripsi ini penulis menyadari bahwa semuanya tidak terlepas dari pertolongan dan tangan kasih Tuhan serta pihak lain yang ikut terlibat untuk menyelesaikan skripsi ini, banyak kontribusi yang diberikan kepada penulis baik dukungan secara langsung maupun tidak langsung.

Oleh karena itu karya ini saya persembahkan untuk semua yang berperan dalam memberikan dukungan serta semangat dan doa yang berarti tidak secara langsung maupun secara langsung dalam menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Sistem Informasi selama ini :

1. Tuhan Yesus, Bunda Maria dan Santo Yosef yang telah memberikan karunia Kesehatan dan kelancaran selama penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Kepada Kedua Orang Tua tercinta, Bapak Petrus Kapa dan Ibu Margareta Ina Rema yang telah memberikan doa, kasih sayang, semangat dan dukungan tiada henti, sudah setia mendukung, mencintai penulis dengan hati yang tulus dari dalam perut hingga lahir sampai penulis sedewasa ini, terima kasih yang sangat luar biasa.
3. Kepada Saudara – saudari kandung saya, Ludgerus Hermanto Kapa Sado, Leonard Roy Ghawa Sado, Oktavianus Florianus Kapa Sado, dan Skolastika Moi Sado yang telah tulus memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti serta selalu mengerti dalam setiap keadaan penulis, yang selalu menjaga dan mencintai dengan hati tulus kepada penulis.
4. Semua keluarga Ende – Bajawa yang berada di Kalimantan Timur maupun di Nusa Tenggara Timur terimakasih banyak telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
5. Partner terbaik yang tak kalah penting kehadirannya, Angelus Depa. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, waktu, maupun materi. Terima kasih telah menjadi bagian dari hidup saya, selalu menemani dan meluangkan waktunya, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah kata menyerah untuk meraih Impian. Harapan saya semoga kita bisa sukses Bersama sesuai dengan apa yang telah kita impikan dan rencanakan.
6. Sahabat seperjuangan terkhusus Monika, Novriani, Tika, Kartika, Tania yang selalu memberikan motivasi dan semangat serta doa nya selama ini.
7. Almater Tercinta Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul : **ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE BEASISWA DISDIKBUD KALTIMPROV MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL** dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan berkat dukungan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan tugas akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Luthfi Indana, S.Pd.,M.Pd selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Haris Satriyawan, S.Pt., S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
5. Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Petrus Kapa dan Ibu Margareta Ina Rema selaku orang tua yang senantiasa memberikan doa, jerih payah dan dukungan baik secara moril maupun material, juga motivasi serta nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ketiga Saudara laki – laki saya Ludgerus Hermanto Kapa Sado, Leonard Roy Ghawa Sado, Oktavianus Florianus Kapa Sado serta adik bungsu Skolastika Moi Sado dan ketiga kakak ipar saya Merdi, Delle, Elin serta kedua keponakan saya Ezra & Leoni yang selalu memberikan semangat serta dukungan dalam pengerjaan Skripsi.

8. Sahabat – sahabat penulis Monika Bero, Maria Novriani Ndarha, Jesita Melina Tika Mera, Kartika De Cantal Logo, Antania Jaita serta Squad Teman Rasa Saudara Wahau – Kongbeng yang telah bersama-sama melewati suka dan duka selama pertemanan ini, saling membantu, berjuang bersama selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Semoga kita semua sukses selalu dan diberikan kebahagiaan dunia dan akhirat.
9. Partner terbaik yang tak kalah penting kehadirannya, Angelus Depa. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, waktu, maupun materi. Terima kasih telah menjadi bagian dari hidup saya, selalu menemani dan meluangkan waktunya, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah kata menyerah untuk meraih Impian.
10. Kakak terbaik penulis khusus nya Walburga Mariana Wea Mite dan Diakon Stevanus Adolvus, SVD selama penulis menempuh pendidikan di Malang selalu bersedia untuk membantu serta menolong penulis dalam keadaan apapun baik secara material ataupun non-finansial dan selalu memberikan motivasi dan nasehat yang penuh arti bagi penulis secara online maupun offline.
11. Teman – teman penulis terkhusus adik Dewi, adik Uccy Da, Desy, dan keluarga besar Kost Putri Taman Agung 16 yang saling membantu, memberikan semangat, memotivasi. Semoga kita semua sukses dan sehat selalu.
12. Teman-teman mahasiswa Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang Angkatan Tahun 2020.
13. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas bantuan, semangat, dukungan, motivasi, dorongan, kritik, saran, kerjsama dan doanya yang telah diberikan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

14. Terakhir, terima kasih untuk Diri Sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses kuliah dan penyusunan Skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Dengan seluruh kekurangan dan keterbatasan penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir skripsi ini masih jauh sekali dari kata sempurna, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis memohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga tugas akhir skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca skripsi ini.

Penulis

Femilia Agustina Rae Sado

NIM 20083000009

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| MOTTO..... | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| BIODATA PENELITI | xvi |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 2 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.5 Batasan Penelitian | 3 |
| BAB II..... | 4 |
| KAJIAN PUSTAKA..... | 4 |
| 2.1 Landasan Teori | 4 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.3 Kerangka Pikir | 18 |
| BAB III..... | 22 |
| METODE PENELITIAN | 22 |
| 3.1 Design Penelitian..... | 22 |
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 23 |
| 3.3 Profil Tempat Penelitian | 24 |
| 3.4 Gambaran Website..... | 24 |
| 3.5 Sampling dan Populasi | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 3.6 Metode Pengumpulan Data..... | 27 |
| 3.7 Metodologi Analisa Data..... | 30 |
| 3.8 Uji Validitas..... | 30 |
| 3.9 Uji Reliabilitas..... | 31 |
| 3.10 Metode Servqual..... | 31 |
| BAB IV..... | 33 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 33 |
| 4.1 Lokasi Penelitian..... | 33 |
| 4.2 Pembahasan..... | 33 |
| PENUTUP..... | 48 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 48 |
| 5.2 Saran..... | 48 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 49 |
| HASIL CEK PLAGIASI..... | 50 |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | 51 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Kemajuan Studi Sebelumnya..... | 12 |
| Tabel 3. 1 Instrumen Kuisisioner Penelitian | 28 |
| Tabel 3. 2 Berat Nilai Jawaban Peserta | 29 |
| Tabel 3. 3 Koefisien Uji Reliabilitas | 31 |
| Tabel 4. 1 Kinerja Tets Validitas Harapan | 35 |
| Tabel 4. 2 Hasilnya Investigasi Autentikasi Kinerja | 36 |
| Tabel 4. 3 Tabel Keandalan Nilai Alfa Croanbach..... | 37 |
| Tabel 4. 4 Hasilnya dari Test Reliabilitas..... | 38 |
| Tabel 4. 5 Menghitung Tujuan Sistem untuk Pengguna..... | 40 |
| Tabel 4. 6 Perhitungan Persepsi Pengguna Sistem..... | 41 |
| Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Gap..... | 43 |
| Tabel 4. 8 Menunjukkan Standar Untuk Rentang Nilai Gap. | 46 |
| Tabel 4. 9 Hasilnya Kategori Layanan Website Disdikbud Kaltimprov..... | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Website Disdikbud Kaltimprov..... | 2 |
| Gambar 2. 1 Login Pendaftaran Beasiswa Kaltim..... | 9 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Pikir | 18 |
| Gambar 2. 3 Hasil Penelitian | 20 |
| Gambar 3. 1 Desain Penelitian..... | 22 |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Disdikbud Tahun 2023..... | 24 |
| Gambar 3. 3 Halaman Awal Situs Web Disdikbud Kaltimprov | 25 |
| Gambar 3. 4 Tampilan Menu Daftar | 26 |
| Gambar 4. 1 Diagram Kelamin Responden | 33 |
| Gambar 4. 2 Diagram Tahun Angkatan Responden | 34 |
| Gambar 4. 3 Tahapan Uji Validitas | 35 |
| Gambar 4. 4 Tahapan Test Reliabilitas | 37 |
| Gambar 4. 5 Hasil Perhitungan Gap | 47 |

BIODATA PENELITIAN

Nama Lengkap : **FEMILIA AGUSTINA RAE SADO**
NIM : 20083000009
Tempat/Tanggal Lahir : Kongbeng, 03 Agustus 2002
Alamat Asal : Jl. Banten, Rt.09, Desa Karya Bhakti Muara Wahau, Kab. Kutai Timur Kalimantan Timur
Alamat di Malang : Jl. Taman Agung N0.16, Pisang Candi, Sukun Kota Malang
Nama Orang Tua
Ayah : Petrus Kapa
Ibu : Margareta Ina Rema
Alamat Orang Tua : Jl. Banten, Rt.09, Desa Karya Bhakti Muara Wahau, Kab. Kutai Timur Kalimantan Timur

Pendidikan Formal

2008 – 2024 : SDN 011 Kongbeng
2014 – 2017 : SMP N 01 Kongbeng
2017 – 2020 : SMK N 01 Kongbeng
2020 – 2024 : Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang

Pengalaman Organisasi

2021 – 2022 : Pengurus Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM) Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang
2021 – 2023 : Sekretaris Komisariat Merdeka Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI)

Malang, 07 Agustus 2024

Femia Agustina Rae Sado