

SKRIPSI

PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DALAM MENGEVALUASI KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PPDB ONLINE

(Studi Pada Siswa SMK Negeri 1 Labuan Bajo)



Oleh:

Liliosa Indriani

NIM: 20083000018

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

2024

**PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS DALAM MENGEVALUASI
KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PPDB ONLINE**

(Studi Pada Siswa SMK Negeri 1 Labuan Bajo)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Sistem Informasi (S.Kom)

Oleh :

Liliosa Indriani

NIM: 20083000018

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

MOTTO

Matius 21:22

“Dan Apa Saja Yang Kamu Minta Dalam Doa Dengan Penuh Kepercayaan,
Kamu Akan Menerimannya”

“KENJI COC”

“Kapan pun Kehidupan Tidak Berjalan Sesuai Keinginanmu Selalu Tetap
Berusaha, dan Terus Bergerak Maju Jangan Pernah Kehilangan Semangat, dan
Jangan Pernah Kehilangan Karakter Kalian”

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Liliosa Indriani
NIM : 20083000018
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Bidang Kajian : Sistem Informasi Manajemen
Judul Tugas Akhir : Penerapan Metode Webqual 4.0 Dan Importance
Performance Analysis Dalam Mengevaluasi Kepuasan
Pengguna Website Ppdb Online (Studi Pada Siswa Smk
Negeri 1 Labuan Bajo

Malang, 19 juni 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi
S1 Sistem Informasi



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing



Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom.
NIDN. 0729049305

Dekan



Fakultas Teknologi Informasi

Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si.
NIDN. 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Liliosa Indriani
NIM : 20083000018
Judul : Penerapan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis Dalam Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Website PPDB Online (Studi Pada Siswa Smk Negeri 1 Labuan Bajo)

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,

Hari : Rabu
Tanggal : 17 juli 2024
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

Ketua Penguji



Nofrian Deny Hendrawan, S.ST., M.Tr.T.
NIDN : 0712119502

Sekretaris Penguji



Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom
NIDN : 0729049305

Anggota Penguji



Galandaru Swalaganata, S.Si, M.Si.
NIDN : 0728109104

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



Malang, 29 juli 2024
Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang
Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si

NIDN: 0716037601

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Liliosa Indriani
NIM : 20083000018
Program Studi : S1 Sistem Informasi
JUDUL : Penerapan Metode Webqual 4.0 Dan Importance
Performance Analysis Dalam Mengevaluasi Kepuasan
Pengguna Website Ppdb Online (Studi Pada Siswa
Smk Negeri 1 Labuan Bajo)
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

“Penerapan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis Dalam Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Website Ppdb Online (Studi Pada Siswa Smk Negeri 1 Labuan Bajo)”

adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (plagiasi/jiplakan) serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 29 Juli 2024



Liliosa Indriani

ABSTRAK

PPDB online ialah suatu sistem atau website layanan inovatif terpadu yang didesain oleh Provinsi NTT yang bekerja sama dengan TELKOM Yang tujuannya guna memudahkan calon peserta didik baru dan orang tua pada tahapan pendaftaran. Akan tetapi banyak siswa yang mengalami kesulitan seperti kebingungan pendaftaran saat pertama kali menggunakan website PPDB karena terlalu banyak fitur yang ada di website tersebut. Dari permasalahan tersebut riset berikut dijalankan guna memahami seberapa jauh penerimaan pengguna pada website PPDB online, harus dijalankan analisis kepuasan pengguna terhadap website tersebut. Oleh karena itu harus dijalankan analisis tentang apa saja faktor-faktor yang berdampak pada kualitas kepuasan penggunaannya. Melalui hasil tersebut, bisa dijalankan penilaian dalam meningkatkan kualitas website berdasarkan kepuasan pengguna. Pada riset berikut metode Webqual 4.0 dipakai guna menganalisis kualitas website berdasarkan kepuasan pengguna. Importance Performance Analisis dipilih karena fokusnya menentukan prioritas dan membantu dalam menentukan dimensi kualitas apa yang penting bagi pengguna dan seberapa jauh website tersebut memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu pendekatan ini memberikan pedoman yang jelas untuk menghasilkan saran perbaikan yang paling efektif dan relevan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil tingkat kesesuaian pada website PPDB Online pada variabel usability 104,84%, pada variabel information quality sebesar 96,05%, pada variabel service interaction quality sebesar 103,09%, dan pada variabel user satisfaction sebesar 99,68%. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator pada information quality dan user satisfaction kualitas aktual (performance) yang dirasakan pengguna belum sesuai dengan kualitas ideal (importance) yang diharapkan. Hasil tingkat kesenjangan atau gap pada website PPDB Online pada variabel usability, information quality, service interaction quality, dan user satisfaction sebesar 0,014817 nilai gapnya positif 0 maka kualitas website tersebut memenuhi kebutuhan pengguna.

***Kata Kunci:* Analisis Kepuasan Pengguna; Importance Performance Analysis; PPDB Online; Webqual**

ABSTRACT

PPDB online is an integrated innovative service system or website designed by the Province of NTT in collaboration with TELKOM. The aim is to make it easier for prospective new students and parents at the registration stage. However, many students experience difficulties such as registration confusion when they first use the PPDB website because there are too many features on the website. Based on this problem, the following research was carried out in order to understand the extent of user acceptance of the online PPDB website, an analysis of user satisfaction with the website must be carried out. Therefore, an analysis must be carried out regarding the factors that have an impact on the quality of user satisfaction. Through these results, assessments can be carried out to improve website quality based on user satisfaction. In the following research, the Webqual 4.0 method is used to analyze website quality based on user satisfaction. Importance Performance Analysis was chosen because its focus determines priorities and helps determine what quality dimensions are important to users and how far the website meets user expectations. Therefore this approach provides clear guidelines for generating the most effective and relevant improvement suggestions to increase user satisfaction. The results of the level of conformity on the PPDB Online website on the usability variable are 104.84%, on the information quality variable it is 96.05%, on the service interaction quality variable it is 103.09%, and on the user satisfaction variable it is 99.68%. This shows that the indicators for information quality and user satisfaction, the actual quality (performance) perceived by users, is not in accordance with the expected ideal quality (importance). The results of the gap level on the PPDB Online website for the variables usability, information quality, service interaction quality, and user satisfaction are 0.014817, the gap value is positive 0, meaning the quality of the website meets user needs.

Keywords: *User Satisfaction Analysis; Importance Performance Analysis; PPDB Online; Webqual*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria karena selalu ada buat saya bahkan pada saat penulisan skripsi saya. selalu mendengar keluh-kesah saya dan tidak pernah meninggalkan saya walaupun kadang kala saya selalu melupakan kalian.
2. Alm. Bapak tercinta Yustinus Yanuarius Suhadisman selama hidup bahkan sampai sekarang selalu ada saat saya membutuhkanmu. Walaupun waktu kita hanya sebentar tapi engkau telah mengajarkan saya banyak hal. Saya sampai saat ini pun berkat engkau yang telah membimbing dengan kasih sayangmu. Bapak semoga engkau bahagia di sana.
3. Ibu tercinta Natalia Tartila terima kasih telah mensupport saya selama ini mulai dari awal sampai penulisan skripsi ini walaupun kadang kala saya menyakiti hatimu tetapi engkau tidak pernah mengeluh sedikitpun engkau selalu berkata “sekolah yang benar”. Terima kasih karena telah menjadi ayah sekaligus ibu buat saya, walaupun saya tau bahwa engkau selalu merasa kecapean tapi demi kami engkau selalu sabar.
4. Adik tercinta Elfrida Rini terima kasih telah menjadi adik dan tempat nyaman ketika saya banyak mengeluh. Terima kasih karena di saat saya menangis dia pun ikut menangis walaupun sering kali saya selalu membuat dia sakit hati tetapi di saat saya tidak punya harapan pun dia selalu berada di samping saya bahkan dia selalu mensupport saya.
5. Sakarias Ronsi terima kasih telah menemani, memotivasi, cinta, dan selalu mendukung saya dari awal mahasiswa baru (maba) hingga pada saat penyusunan skripsi penulis. Terima kasih karena menghadapi sifat saya yang kadang-kadang tantrum tidak jelas dan telah menjadi pendengar yang baik, tempat berbagi cerita, sehingga mampu membuat saya melalui tantangan dalam penyelesaian skripsi penulis.
6. Semua anggota keluarga saya terima kasih atas segala dukungan, doa, serta motivasi kalian kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman terdekat saya (sari, gresi, indah, melan, vena, nanda, lista, celi, putri) terima kasih karena telah berjuang bersama dalam suka dan duka hingga sampai pada penulisan skripsi ini.
8. Dosen pembimbing saya Bapak Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom yang telah membimbing dan memotivasi saya, serta memberikan masukan dan saran dengan sabar sehingga saya menyelesaikan skripsi saya.
9. Kerabat, kenalan saya terima kasih telah memberikan semangat dan dorongan buat saya baik langsung maupun tidak langsung sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya.
10. Diri sendiri terima kasih karena sudah berjuang hingga saat ini, melewati banyak rintangan, walaupun terkadang putus asa, tetapi ia tetap berjuang demi mewujudkan impian kecilnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih untuk :

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria terima kasih karena selalu ada buat saya bahkan pada saat penulisan skripsi saya. Terima kasih karena selalu mendengar keluh-kesah saya dan tidak pernah meninggalkan saya walaupun kadang kala saya selalu melupakan kalian.
2. Alm. Bapak tercinta Yustinus Yanuarius Suhadisman terima kasih karena selama hidup bahkan sampai sekarang selalu ada saat saya membutuhkanmu. Terima kasih atas kasih dan sayangmu selama engkau hidup bahkan sampai penulisan skripsi saya. Walaupun waktu kita hanya sebentar tapi engkau telah mengajarkan saya banyak hal. Saya sampai saat ini pun berkat engkau yang telah membimbing dengan kasih sayangmu. Bapak semoga engkau bahagia di sana, sekali lagi terima kasih telah menjadi ayah yang hebat buat saya.
3. Ibu tercinta Natalia Tartila terima kasih telah mensupport saya selama ini mulai dari awal sampai penulisan skripsi ini walaupun kadang kala saya menyakiti hatimu tetapi engkau tidak pernah mengeluh sedikitpun engkau selalu berkata “sekolah yang benar”. Terima kasih karena telah menjadi ayah sekaligus ibu buat saya, walaupun saya tau bahwa engkau selalu merasa kecapean tapi demi kami engkau selalu sabar.
4. Adik tercinta Elfrida Rini terima kasih telah menjadi adik dan tempat nyaman ketika saya banyak mengeluh. Terima kasih karena di saat saya menangis dia pun ikut menangis walaupun sering kali saya selalu membuat dia sakit hati tetapi di saat saya tidak punya harapan pun dia selalu berada di samping saya bahkan dia selalu mensupport saya.
5. Sakarias Ronsi terima kasih telah menemani, memotivasi, cinta, dan selalu mendukung saya dari awal mahasiswa baru (maba) hingga pada saat penyusunan skripsi penulis. Terima kasih karena menghadapi sifat saya yang kadang-kadang tantrum tidak jelas dan telah menjadi pendengar yang baik, tempat berbagi cerita, sehingga mampu membuat saya melalui tantangan dalam penyelesaian skripsi penulis.
6. Semua anggota keluarga saya terima kasih atas segala dukungan, doa, serta motivasi kalian kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman terdekat saya (sari, gresi, indah, melan, vena, nanda, lista, celi, putri) terima kasih karena telah berjuang bersama dalam suka dan duka hingga sampai pada penulisan skripsi ini.
8. Dosen pembimbing saya Bapak Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom yang telah membimbing dan memotivasi saya, serta memberikan masukan dan saran dengan sabar sehingga saya menyelesaikan skripsi saya.
9. Kerabat, kenalan saya terima kasih telah memberikan semangat dan dorongan buat saya baik langsung maupun tidak langsung sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah mencurahkan hikmat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis Dalam Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Website Ppdb Online (Studi Pada Siswa Smk Negeri 1 Labuan Bajo)”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi Pada Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom selaku dosen pembimbing
2. Bapak Nofrian Deny Hendrawan, S.ST., M.Tr.T selaku dosen penguji I, dan Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si, M.Si selaku dosen penguji II
3. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi.
4. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
5. Bapak Prof. Drs. Anwar Sanusi, MPA, Ph.D. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 29 Juli 2024

Liliosa Indriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18

2.3 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
HASIL CEK PLAGIASI	66
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 dimensi dan indikator webqual 4.0.....	14
Tabel 2.2 skala tingkat kepuasan pengguna	17
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Kuisisioner Penelitian	25
Tabel 3.2 Wawancara.....	29
Tabel 3.3 Hasil Wawancara.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Sampel Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Sampel Kelas Dan Jurusan	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Dimensi Usability	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Dimensi Information Quality	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Dimensi Interaction Quality	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Dimensi User Satisfaction	41
Tabel 4.7 Hasil Tes Validasi Kuisisioner Usability	42
Tabel 4.8 Hasil Tes Validasi Kuisisioner Information Quality	43
Tabel 4.9 Hasil Tes Validasi Kuisisioner Service Interaction Quality	44
Tabel 4.10 Hasil Tes Validasi Kuisisioner User Satisfaction	45
Tabel 4.11 Ringkasan Uji Validasi Variabel X dan Y	46
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Instrumen Usability	46
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Instrumen Information Quality.....	47
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Instrumen Service Interaction Quality	48
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Instrumen User Satisfaction	49
Tabel 4.16 Ringkasan Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	49
Tabel 4.17 Uji Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.18 Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t)	51
Tabel 4.19 Rangkuman Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t)	52
Tabel 4.20 Rangkuman Uji Signifikan Pengaruh Simultan (Uji f)	53
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinan	54
Tabel 4.22 Hasil Tingkat Kesesuaian Variabel Usability	56
Tabel 4.23 Hasil Tingkat Kesesuaian Variabel Information Quality.....	56
Tabel 4.24 Hasil Tingkat Kesesuaian Variabel Service Interaction Quality	56

Tabel 4.25 Hasil Tingkat Kesesuaian Variabel User Satisfaction.....	57
Tabel 4.26 Hasil Nilai GAP	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SMK Negeri 1 Labuan Bajo.....	9
Gambar 2.2 Lokasi SMK Negeri 1 Labuan Bajo	10
Gambar 2.3 Struktural Organisasi SMK Negeri 1 Labuan Bajo	11
Gambar 2.4 Halaman Utama Website PPDB online.....	12
Gambar 2.5 Halaman Pendaftaran PPDB SMK	12
Gambar 2.6 Model Webqual.....	13
Gambar 2.7 Diagram Kartesius IPA	15
Gambar 2.8 Hipotesis Penelitian	20
Gambar 3.1 Desain Penelitian	21
Gambar 3.2 Screenshoot Hasil Wawancara	30
Gambar 4.1 Diagram IPA	54
Gambar 4.2 Tampilan Website PPDB Online	58
Gambar 4.3 Tata Cara PPDB.....	60
Gambar 4.4 Alur PPDB Online	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Tugas Akhir.....	69
Lampiran 2 Surat loA.....	70
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Sista	71
Lampiran 4 Kuisisioner	72
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara.....	74
Lampiran 6 Hasil Uji Kuisisioner	75
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel x dan y	79
Lampiran 8 bukti ACC revisi buku	81

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Liliosa Indriani
NIM : 20083000018
Tempat/Tanggal lahir : Labuan Bajo, 27 Juli 2002
Alamat Asal : Jln. Bokak Ranga, Kelurahan Sano Nggoang, Kecamatan
Sano Nggoang, Kabupaten Manggarai Barat, NTT
Alamat di Malang : Jln. Simpang Mega Mendung 1 Nomor 4a
E-mail : liliosaindriani27@gmail.com

Pendidikan Formal :

2008-2014 : SDK PAKU
2014-2017 : SMPK Mutiara Rekas
2017-2020 : SMAK ST. Ignatius Loyola Labuan Bajo
2020-2024 : S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang

Malang, 29 Juli 2024

Liliosa Indriani