

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE SIM PERKEMI BAGI DOJO DI
KABUPATEN BANYUMAS DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



SKRIPSI

SHERLYNA NUR CAHYANINGSIH

1703040003

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
DESEMBER 2021**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE SIM PERKEMI BAGI DOJO DI
KABUPATEN BANYUMAS DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



SKRIPSI

**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

SHERLYNA NUR CAHYANINGSIH

1703040003

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
DESEMBER 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh :
Nama : Sherlyna Nur Cahyaningsih
NIM : 1703040003
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis kualitas website SIM PERKEMI bagi Dojo di kabupaten Banyumas dengan Metode *Webqual* 4.0 dan *importance performance analysis* (IPA)

telah disetujui untuk diajukan dalam ujian skripsi
Purwokerto,

PEMBIMBING


Agung Purwo Wicaksono, S.T., M.Kom

NIK. 2160518

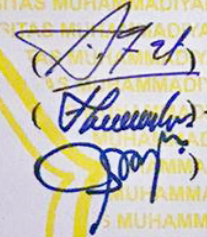
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :
Nama : Sherlyna Nur Cahyaningsih
NIM : 1703040003
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis kualitas website SIM PERKEMI bagi Dojo di kabupaten Banyumas dengan Metode *Webqual 4.0* dan *importance performance analysis (IPA)*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

DEWAN PEGUJI

Penguji I (Pembimbing) : Agung Purwo Wicaksono, S.T., M.Kom
Penguji II : Muhammad Hamka, S.T., M.Kom.
Penguji III : Feri Wibowo, S.Kom., M.CS
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal :



Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik dan Sains



Peguh Marhendi, S.T., M.T., ASEAN Eng., ACPE., IPM.
NIK. 2160172

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sherlyna Nur Cahyaningsih
NIM : 1703040003
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 19 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Sherlyna Nur Cahyaningsih

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sherlyna Nur Cahyaningsih
NIM : 1703040003
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya saya yang berjudul:

**Analisis kualitas website SIM PERKEMI bagi Dojo di kabupaten
Banyumas dengan Metode *Webqual 4.0* dan *importance performance analysis (IPA)***

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 19 Januari 2022

Yang menyatakan,


ir Cahyaningsih

HALAMAN PERSEMBAHAN

**“Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya, Bapak Bakhtiar
Nur Cahyadi dan Ibu Eli Setianingsih.”**



HALAMAN MOTTO

“Selagi kita masih kuat berdiri, pasti kita akan kuat menghadapi setiap masalah yang berlalu-lalang.”



ANALISIS KUALITAS WEBSITE SIM PERKEMI BAGI DOJO DI KABUPATEN BANYUMAS DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Sherlyna Nur Cahyaningsih¹⁾ Agung Purwo Wicaksono²⁾

ABSTRAK

Teknologi Informasi adalah istilah yang sering digunakan dalam hal apapun yang berkaitan dengan peranan teknologi dalam membantu kehidupan manusia untuk menjadi lebih mudah. Dalam suatu website diperlukan kualitas yang baik. Kualitas website merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh sebuah perusahaan atau organisasi. Maka dilakukan penelitian pada website PERKEMI yang bernama www.simperkemi.or.id. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas website menggunakan metode *webqual* dan *importance performance analysis (IPA)*. Berdasarkan metode *webqual*, ada tiga indikator yang digunakan untuk menilai sebuah website berkualitas, yaitu *usability quality* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Teknik analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk membandingkan kinerja (*performance*) kualitas layanan suatu sistem yang sedang dirasakan saat ini dengan harapan atau kepentingan (*importance*) pengguna mengenai kualitas layanan yang ideal dari setiap indikator pada metode *webqual 4.0*, mana indikator yang memiliki kinerja baik dan mana indikator yang masih kurang baik kinerjanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengurus dojo yang ada di Kabupaten Banyumas. Uji reliabilitas dan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS 24. Kualitas website belum baik karena berdasarkan hasil tingkat kesesuaian pada *website* SIM PERKEMI rata-rata sebesar 97% dan nilai gap rata-rata sebesar $-(2,40)$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *performance* yang dirasakan oleh pengguna belum memenuhi *importance* yang diharapkan. Dari hasil IPA, indikator yang perlu dipertahankan terdapat pada kuadran I dan kuadran II, sedangkan indikator yang perlu perbaikan terdapat pada kuadran III dan kuadran IV untuk meningkatkan kualitas yang diharapkan oleh pengguna.

Kata Kunci : Kualitas Website, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*.

ANALYSIS OF SIM PERKEMI WEBSITE QUALITY FOR DOJO IN BANYUMAS REGENCY USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS

Sherlyna Nur Cahyaningsih¹⁾ Agung Purwo Wicaksono²⁾

ABSTRACK

Information Technology is a term that is often used in anything related to the role of technology in helping human life to become easier. In a website required good quality. The quality of the website is very important for a company or organization. So the research was conducted on the PERKEMI website called www.simperkemi.or.id. This study aims to determine the quality of the website using the webqual and impotance performance analysis (IPA) methods. Based on the webqual method, there are three indicators used to assess a quality website, namely usability quality (quality of usability), information quality (quality of information), and service interaction quality (quality of service interaction). The analysis technique used is Importance Performance Analysis (IPA) used to compare the performance (performance) of the service quality of a system that is currently being felt with the expectations or interests (importance) of users regarding the ideal service quality of each indicator in the webqual 4.0 method, which indicator which have good performance and which indicators are still not performing well. This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires to dojo administrators in Banyumas Regency. The reliability and validity test of the instrument was carried out with the help of SPSS 24 software. The quality of the website was not good because based on the results of the conformity level on the PERKEMI SIM website the average was 97% and the average gap value was -(2.40). These results indicate that the performance perceived by the user has not met the expected importance. From the IPA results, indicators that need to be maintained are in quadrant I and quadrant II, while indicators that need improvement are in quadrant III and quadrant IV to improve the quality expected by users.

Keywords: *Website Quality, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Judul yang diambil adalah “**Analisis kualitas website SIM PERKEMI bagi Dojo di kabupaten Banyumas dengan Metode Webqual 4.0 dan importance performance analysis (IPA)**”. Tujuan penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa program S-1 di program studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Feri Wibowo, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Prodi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Bapak Agung Purwo Wicaksono, S.T., M.Kom, selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dalam mengerjakan skripsi hingga terselesaikan skripsi ini.
4. Dosen Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan banyak ilmu sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Yang tersayang dan tercinta kedua orang tua saya, Bapak Bakhtiar Nur Cahyadi dan Ibu Eli Setianingsih dan keluarga besar saya yang dengan ketulusan hati memberikan do'a, kasih sayang dan dukungan tanpa henti.
6. Orang-orang terdekat saya Sindy Laypit Milenia, Allya Ayu Rahmadhanti, Putri Azhari Eka Melati, Nika Sasilian, Ahtaka Oklando Ardiansyah Zen, Ibrahim Firmansyah, Andika Yudatama, Sidik Febrianto, Zuhrotun Nisa, Afni Nur Faizah, Risma Restiyani, Winda Dwi Lestari, Erfani Yunia Putri, Irfan Nur Fauzi, Dennis Kumara, Annas Bagas Mukti, Tedi Kurniawan, Ilda Tri Nada Kusuma, Achfriza Sulthan, Faizal Ramadhan, Dian Puspita Lestari, Habibullah Al Faruq dan semuanya pihak yang tak bisa disebutkan

satu persatu yang sudah memberikan bantuan, semangat, canda tawa serta telah setia menemani dan memberi dukungan selama menyelesaikan skripsi ini.



DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Sistem Informasi Manajemen.....	6
2. Analisis.....	7
3. Kualitas.....	7
4. Website.....	7
5. <i>Webqual 4.0</i>	8
6. Skala Likert	10
7. Uji Validitas	11
8. Uji Realiabilitas.....	11
9. <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i>	12

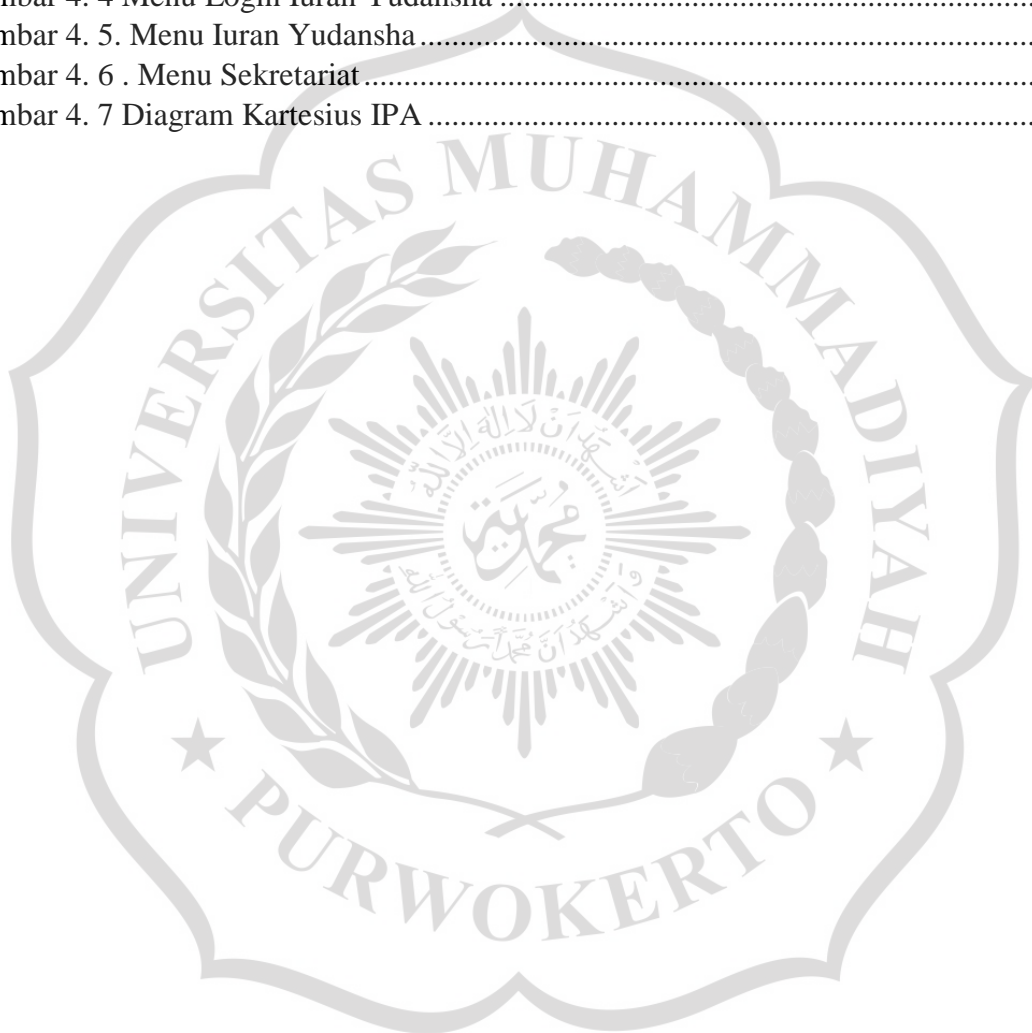
10.	Definisi <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	15
11.	Analisis Tingkat Kesesuaian	15
12.	Analisis Kesenjangan	17
B.	Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODE PENELITIAN		22
A.	Pendekatan Penelitian	22
B.	Tempat	22
C.	Variabel Penelitian.....	22
D.	Populasi dan Sampel	23
E.	Definisi Operasional	23
F.	Metode Pengumpulan Data.....	26
G.	Instrumen Penelitian	28
H.	Metode Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
A.	Gambaran Umum Website SIM Perkemi	39
B.	Hasil Analisis Demografis	42
C.	Hasil Instrumen Penelitian.....	44
D.	Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	47
1.	Uji Validitas	47
2.	Uji Reliabilitas.....	50
E.	Hasil Tingkat Kesesuaian	52
F.	Hasil Analisis Gap	56
G.	Hasil Kuadran Ipa	60
BAB V PENUTUP		65
A.	KESIMPULAN	65
B.	SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		69

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Quisioner Webqual 4.0	9
Tabel 2. 2 Skala Likert.....	11
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	43
Tabel 4. 1 Persentase Dojo.....	53
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 3 Umur	54
Tabel 4. 4 Tingkatan	55
Tabel 4. 5Tabel hasil instrumen usability	56
Tabel 4. 6 Tabel Hasil Instrumen Information Quality.....	57
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Instrumen Interaction Quality	58
Tabel 4. 8 Tabel Validitas Usability	59
Tabel 4. 9 Tabel Validitas Information.....	60
Tabel 4. 10 Tabel Validitas Interaction.....	61
Tabel 4. 11 Tabel Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 12 Tabel Tingkat Kesesuaian Usability	63
Tabel 4. 13 Tingkat Kesesuaian Information.....	64
Tabel 4. 14 Tabel Tingkat Kesesuaian Interaction	65
Tabel 4. 15 Tabel Tingkat Kesesuaian Keseluruhan	66
Tabel 4. 16 Tabel GAP Usability.....	67
Tabel 4. 17 Tabel GAP Information	68
Tabel 4. 18 Tabel GAP Interaction.....	69
Tabel 4. 19 Tabel GAP Keseluruhan	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	14
Gambar 3. 1 Metode analisis data.....	35
Gambar 4. 1 Menu awal website.....	50
Gambar 4. 2 Menu Login.....	51
Gambar 4. 3 Menu utama website	51
Gambar 4. 4 Menu Login Iuran Yudansha	52
Gambar 4. 5. Menu Iuran Yudansha.....	52
Gambar 4. 6 . Menu Sekretariat.....	53
Gambar 4. 7 Diagram Kartesius IPA.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Screenshoot hasil googleform	70
Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas Usability Quality.....	73
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Information Quality	73
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Interaction Quality	74
Lampiran 5 Hasil kuesioner variabel usability bagian performance.	204
Lampiran 6 Hasil kuesioner variabel information bagian performance.	205
Lampiran 7 Hasil kuesioner variabel interaction bagian performance.	206
Lampiran 8 Hasil kuesioner variabel usability bagian importance.....	207
Lampiran 9 Hasil kuesioner variabel information bagian importance.....	208
Lampiran 10 Hasil kuesioner variabel interaction bagian importance.	209
Lampiran 11 Responden pertama, Hendri Sose Fauzi.	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Responden kedua, Nur Aly Marhaendra.	Error! Bookmark not defined.

