

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SMKN 2 PURWOKERTO TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE GAP DAN IPA  
(*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**



**SKRIPSI**

**FIRMAN MUSAFA**

**1803040106**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
JANUARI 2025**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SMKN 2 PURWOKERTO TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE GAP DAN IPA (*IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS*)**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**FIRMAN MUSAFA**

**1803040106**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
JANUARI 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Firman Musafa

NIM : 1803040106

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Analisis Kualitas Website SMKN 2 Purwokerto Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode GAP Dan IPA (Importance Performance Analysis)

Telah disetujui untuk diajukan dalam ujian skripsi  
Purwokerto, 17 Januari 2025

PEMBIMBING

Abid Yanuar Badharudin, S.Kom., M.Kom

NIK. 2160528

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama: **Firman Musafa**

NIM: **1803040106**

Program Studi: **Teknik Informatika**

Fakultas: **Teknik dan Sains**

Perguruan Tinggi: **Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

Judul: **Analisis Kualitas Website SMKN 2 Purwokerto Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode GAP Dan IPA (Importance Performance Analysis)**

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

**DEWAN PENGUJI**

Penguji 1 (Pembimbing) : **Abid Yanuar Badharudin, S.Kom., M.Kom.**

Penguji 2 : **Ridho Muktiadi, S.Kom., M.Kom.**

Penguji 3 : **Dr. Hindayati Mustafidah, S.Si., M.Kom.**

Ditetapkan di: **Purwokerto**

Tanggal: **17 Januari 2025**

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik dan Sains



**Dr. T. Ir. Iskahar, S.T., M.T.**

**NIK. 2160207**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Firman Musafa  
NIM : 1803040106  
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, 17... Januari 2025

Yang menyatakan



Firman Musafa

NIM. 1803040106

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

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

Nama : Firman Musafa  
NIM : 1803040106  
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 ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMKN 2 PURWOKERTO TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE GAP DAN IPA  
(IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**

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 sebagai pemilik Hak Cipta.  
Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Purwokerto, 17 Januari 2025

Yang menyatakan pernyataan



Firman Musafa

NIM. 1803040106

## HALAMAN MOTTO

“Dan barang siapa yang bertaqwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya.” (Q.S At-Talaq: 4)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Kualitas Website SMKN 2 Purwokerto Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode GAP Dan IPA (*Importance Performance Analysis*)". Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi kurikulum pada Program Studi Teknik Informatika, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, sebagai kewajiban mahasiswa dalam rangka menyelesaikan program sarjana.

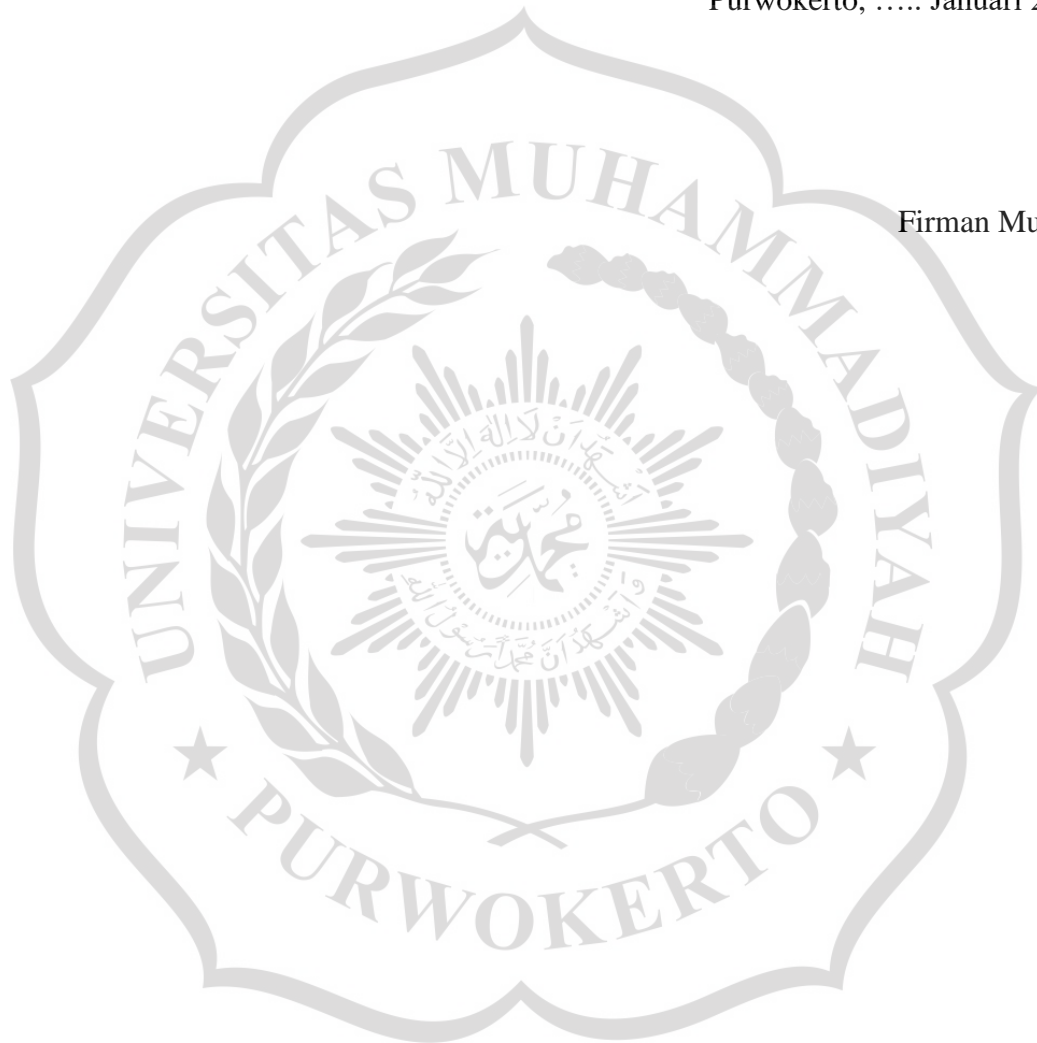
Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung keberhasilan penyusunan skripsi kepada:

1. Bapak Dr. T. Ir. Iskahar, S.T., M.T Selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains (FTS), Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Agung Purwo Wicaksono, S.T., M.Kom. Selaku Kaprodi Teknik Informatika, Universitas Muhammdiyah Purwokerto.
3. Bapak Abid Yanuar Badharudin S.Kom., M.Kom., Selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing saya dan memberikan masukan masukan dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.
4. Kedua orang tua dan saudara saya yang telah senantiasa memberi semangat dan motivasi selama saya kuliah sampai saat ini, serta do'a yang selalu mengiringi
5. Semua teman dan saudara terdekat yang memberi bantuan maupun dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
6. Pihak SMKN 2 Purwokerto yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam melakukan penelitian untuk tugas skripsi saya.

Akhir kata, saya berharap kepada Allah Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, ..... Januari 2025

Firman Musafa



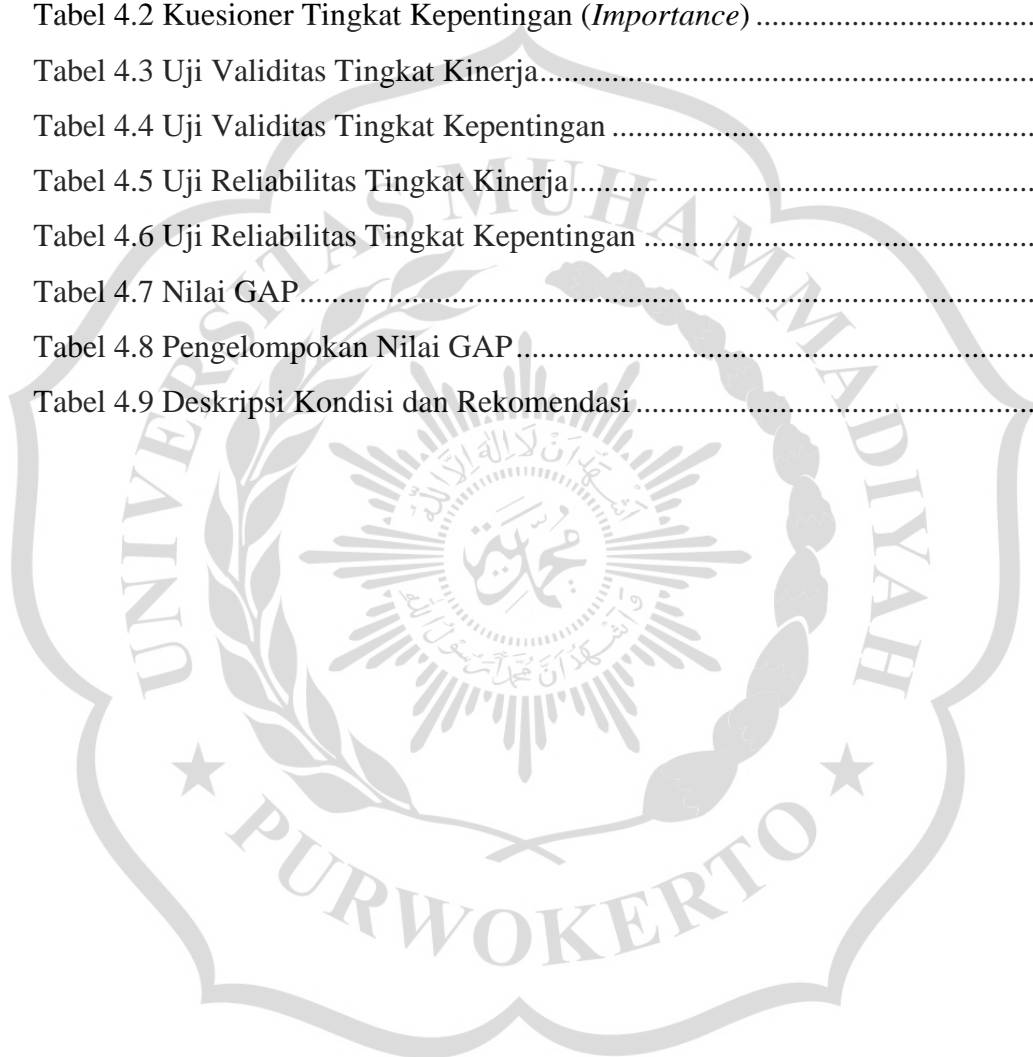
## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
B. Landasan Teori.....	8
1. <i>Website</i> .....	8

2.	Analisis GAP .....	8
3.	Analisis IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	9
BAB III METODE PENELITIAN.....		10
A.	Jenis Penelitian.....	10
B.	Alur Penelitian.....	10
C.	Waktu dan Tempat .....	16
D.	Variabel Penelitian .....	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		17
A.	Instrumen Penelitian.....	17
B.	Pengumpulan Data .....	19
C.	Analisis Data .....	23
D.	Analisis Hasil .....	31
BAB V PENUTUP.....		34
A.	Kesimpulan.....	34
B.	Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA .....		36
LAMPIRAN.....		38

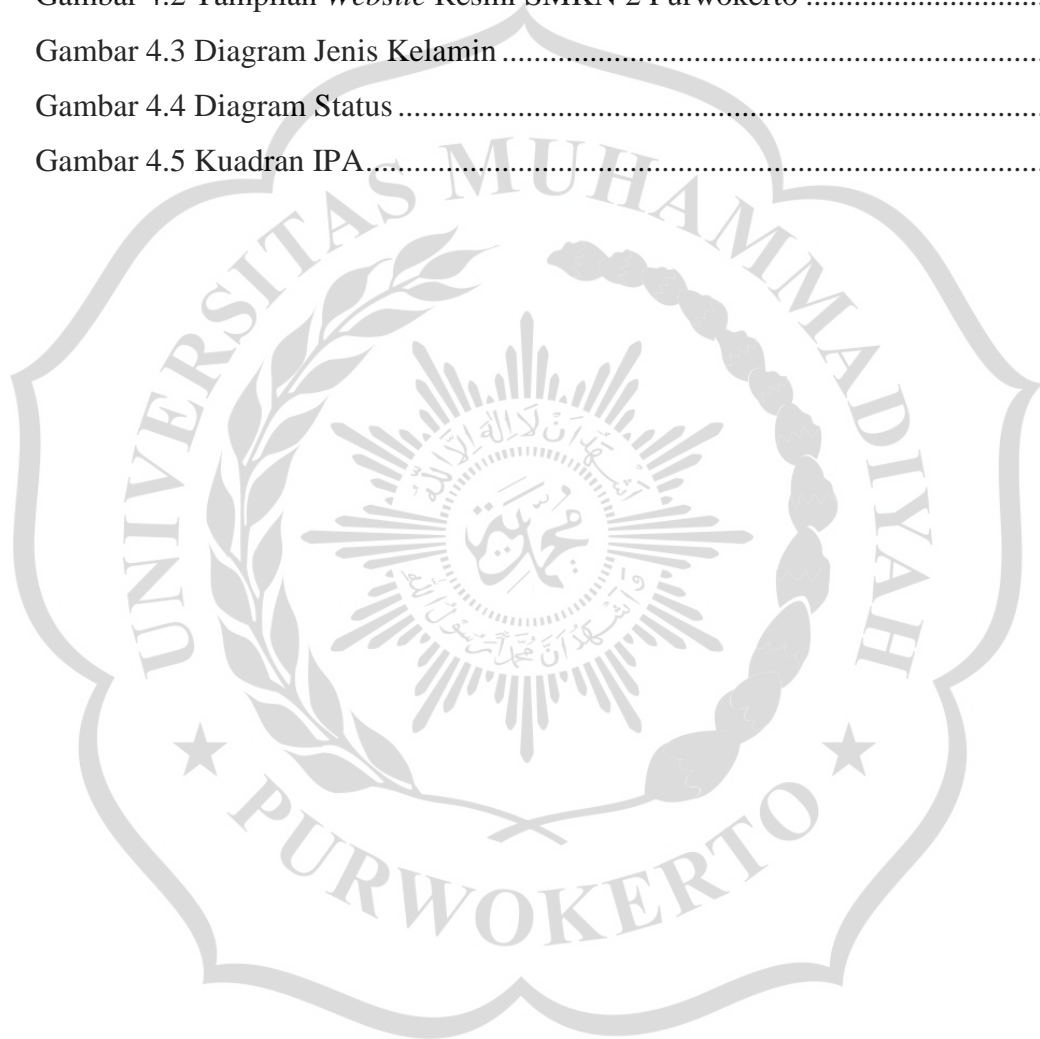
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 3.1 Skala Likert .....	13
Tabel 4.1 Kuesioner Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	19
Tabel 4.2 Kuesioner Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	21
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	24
Tabel 4.4 Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	24
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	26
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	26
Tabel 4.7 Nilai GAP.....	27
Tabel 4.8 Pengelompokan Nilai GAP.....	27
Tabel 4.9 Deskripsi Kondisi dan Rekomendasi.....	32



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	10
Gambar 3.2 Diagram IPA/Kartesius .....	15
Gambar 4.1 Tampilan Awal <i>Website</i> SMKN 2 Purwokerto .....	18
Gambar 4.2 Tampilan <i>Website</i> Resmi SMKN 2 Purwokerto .....	19
Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin .....	22
Gambar 4.4 Diagram Status .....	23
Gambar 4.5 Kuadran IPA.....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	38
Lampiran 2. Form Kuesioner Guru.....	41
Lampiran 3. Form Kuesioner Siswa .....	43
Lampiran 4. Form Kuesioner Masyarakat .....	46
Lampiran 5. Form Instrumen Pertanyaan.....	48
Lampiran 6. Bukti Penyebaran Kuesioner .....	56
Lampiran 7. Hasil Kuesioner .....	59
Lampiran 8. Hasil Analisis WebQual .....	68
Lampiran 9. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kinerja .....	70
Lampiran 10. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepentingan .....	74
Lampiran 11. Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran 12. Hasil Lolos Uji Cek Similarity .....	81

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web SMKN 2 Purwokerto dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan fitur WebQual 4.0 yang mencakup empat dimensi utama: *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *User Satisfaction*. Penelitian ini juga mengintegrasikan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menetapkan prioritas perbaikan dengan mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja. Data diperoleh melalui kuesioner berbasis skala Likert yang didistribusikan secara *online* 100 responden, termasuk siswa, guru, dan masyarakat umum. Analisis data melibatkan uji validitas, reliabilitas, analisis GAP, serta diagram kartesius IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa delapan variabel memiliki kinerja dan kepentingan tinggi, yang perlu dipertahankan, sementara beberapa variabel lainnya berada dalam kategori prioritas rendah atau berlebihan. Hasil analisis GAP mengidentifikasi beberapa kelemahan dalam fitur interaksi layanan dan pembaruan konten, yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Rekomendasi yang diberikan mencakup optimalisasi fitur, desain antarmuka, dan peningkatan komunikasi pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengelolaan *website* SMKN 2 Purwokerto untuk meningkatkan layanan digital yang efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis*, kualitas *website*, kepuasan pengguna, analisis GAP.

## **ABSTRACT**

*This study aimed to evaluate the quality of the SMKN 2 Purwokerto website by measuring user satisfaction through the WebQual 4.0 framework, encompassing four key dimensions: Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, and User Satisfaction. The research also integrated the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine improvement priorities by identifying gaps between importance and performance levels. Data were collected using an online Likert-scale questionnaire distributed to 100 respondents, including students, teachers, and the general public. Data analysis involved validity and reliability tests, GAP analysis, and the IPA Cartesian diagram. The findings revealed that eight variables had both high performance and importance, which should be maintained. Meanwhile, other variables fell into low-priority or excessive categories. The GAP analysis identified several weaknesses in service interaction features and content updates that required enhancements to improve the user experience. Recommendations included optimizing features, improving interface design, and enhancing user communication. This study is expected to serve as a reference for managing the SMKN 2 Purwokerto website to provide effective and efficient digital services.*

**Keywords:** *Importance Performance Analysis, website quality, user satisfaction, GAP analysis.*