

**“EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM LEGALISIR IJAZAH
ONLINE UNDIKSHA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*”**



OLEH:

PUTU GEDE KRISNA BAYU

1815091068

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2025

**“EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM LEGALISIR IJAZAH
ONLINE UNDIKSHA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*”**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Komputer**



**Oleh
Putu Gede Krisna Bayu
NIM 1815091068**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

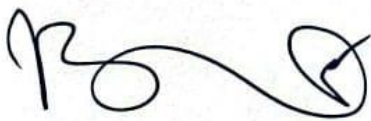
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER**

Menyetujui,

Pembimbing I,



Prof. Dr. I Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.
NIP. 197502212003121001

Pembimbing II,



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP. 198908272019031008

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI

Skripsi oleh Putu Gede Krisna Bayu

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Tanggal 16 Januari 2025

Dewan Penguji



I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.

(Ketua)

NIP. 198907112020122004



Putu Yudia Praliwi, S.Pd., M.Eng.

(Anggota)

NIP. 199308042020122008



Prof. Dr. I Gede Rasben Dantes, S.T., M.TI.

(Anggota)

NIP. 197502212003121001



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.

(Anggota)

NIP. 198908272019031008

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 16 Januari 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198211112008121001

Sekretaris Ujian,



I Made Dendi Maysunjaya, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM LEGALISIR IJAZAH ONLINE UNDIKSHA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*” beserta dengan seluruh isinya merupakan benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam skripsi saya ini atau ada klaim terhadap keaslian skripsi saya ini.

Singaraja, 16 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Putu Gede Krisna Bayu
NIM. 1815091068

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Legalisir Ijazah Online Undiksha Menggunakan Metode *SERVQUAL*”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penyusunan skripsi ini penulis dapat selesaikan berkat banyaknya bantuan dan semangat baik moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Jurusan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Prof. Dr. I Gede Rasben Dantes, S.T.,M.T.I. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T. selaku Penguji I yang telah memberikan saran, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. selaku Penguji II yang telah memberikan saran, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Aditya Selaku Devisi Sistem Informasi UPA TIK telah meluangkan waktunya dalam melakukan wawancara awal terkait penelitian skripsi ini.
7. Mahasiswa alumni tahun 2021-2022 jenjang pendidikan (D3-S1) selaku responden yang telah bersedia memberikan data terkait Evaluasi Kualitas Layanan Legalisir Ijazah Online.
8. Keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi dari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi UPA TIK dan seluruh mahasiswa alumni Undiksha.

Singaraja, 16 Januari 2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terkait	7
2.2.1 Sistem Legalisir Ijazah.....	8
2.2.2 Kualitas Layanan.....	15
2.2.3 Evaluasi	16
2.2.4 Metode SERVQUAL	17
2.2.5 <i>Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)</i>	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tahapan Penelitian	21
3.2 Kerangka Konsep Penelitian	23
3.3 Variabel dan Definisi Operasional	24
3.4 Desain Penelitian.....	25

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.6 Desain Sampling	26
3.6.1 Populasi Penelitian	26
3.6.2 Sampel Penelitian	26
3.6.3 Kriteria Informan	27
3.7 Pengumpulan Data	27
3.7.1 Jenis Data	27
3.7.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.7.3 Instrumen Penelitian	28
3.7.4 Uji Coba Instrumen Penelitian	29
3.8 Analisis Data	33
3.9 Penyusunan Rekomendasi	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.4.1 Karakteristik Responden	36
4.4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	39
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	43
4.4.4 Hasil Uji Linear Berganda	44
4.4.5 Hasil Analisis Kualitas Layanan Metode Servqual	45
4.2 Pembahasan	55
4.2.1 Deskripsi Hasil Analisis SERVQUAL	56
4.2.2 Hasil Analisis Pengaruh SERVQUAL Terhadap Kepuasan Pengguna	58
4.2.3 Rekomendasi	60
BAB V PENUTUP	64
5.1 Simpulan	64

5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	36
Tabel 4. 2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	37
Tabel 4. 4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	38
Tabel 4. 5 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	38
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Tangible (X1).....	39
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Reliability (X2).....	40
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Responsiveness (X3)	40
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Assurance (X4)	41
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Empathy (X5)	41
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	41
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4. 14 Hasil Regresi Linear Berganda	44
Tabel 4. 15 Hasil Kuesioner Persepsi dan Harapan Pengguna	46
Tabel 4. 16 Perhitungan Persepsi Pengguna Sistem	50
Tabel 4. 17 Perhitungan Harapan Pengguna Sistem	52
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Gap 5 Kuesioner SERQUAL	54
Tabel 4. 19 Rentang Nilai Gap.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Legalisir Ijazah Online Undiksha	8
Gambar 2.2 Dashboard Legalisir Ijazah Online Undiksha	9
Gambar 2.3 Menu Daftar Berkas Legalisir Ijazah Online Undiksha.....	10
Gambar 2.4 Menu Pengesahan Berkas Legalisir Ijazah Online Undiksha	10
Gambar 2.5 Menu Pengesahan Berkas Legalisir Ijazah Online Undiksha	11
Gambar 2.6 Menu Informasi Legalisir Ijazah Online Undiksha.....	11
Gambar 2.7 Menu Profil Legalisir Ijazah Online Undiksha	12
Gambar 2.8 Use case Diagram Sistem Legalisir Ijazah Undiksha.....	13
Gambar 2.9 Alur Penggunaan Sistem Legalisir Ijazah Undiksha.....	14
Gambar 2.10 Faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas layanan.....	19
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Normal P-P Plot Uji Normalitas.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Instrumen Dari Ahli 1	70
Lampiran 2. Saran Perbaikan Instrumen Dari Ahli 2.....	76
Lampiran 3. Hasil Kuisoner Uji Ahli 2.....	86
Lampiran 4. Kuisoner Penelitian.....	92
Lampiran 5. Hasil kuesioner Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pengguna.....	95
Lampiran 6. Link Data Perhitungan SERVQUAL.....	98
Lampiran 7. Wawancara awal dengan Staf Devisi Sistem Informasi UPA TIK.....	99
Lampiran 8. Rekapitulasi Data Uji Validitas dan Realibilitas	101
Lampiran 9. Rekapitulasi Data Uji Kuesioner	104
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian	113
Lampiran 11. Riwayat Hidup	114

