

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SMA NEGERI 1
KUBUTAMBAHAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA)**



**OLEH
NI KETUT GAYATRI INDIRA SWARI
NIM 2015091062**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

2025



**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SMA NEGERI 1
KUBUTAMBAHAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA)**

SKRIPSI



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

**Oleh
Ni Ketut Gayatri Indira Swari
NIM 2015091062**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

2025

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,



Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc.
NIP. 198501042010121004

Pembimbing II,



Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199308042020122008

Skripsi oleh Ni Ketut Gayatri Indira Swari ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 05 Agustus 2025

Dewan Penguji,



Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.
NIP. 199105152020121003

(Ketua)



Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.
NIP. 198611182015041001

(Anggota)



Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc.
NIP. 198501042010121004

(Anggota)



Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199308042020122008

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 11 AUG 2025



Mengetahui,

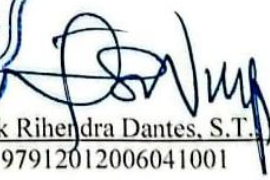
Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,


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


Ir. I Made Dendi Mayanajaya, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan,



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Kubutambahan Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 07 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Ni Ketut Gayatri Indira Swari

NIM. 2015091062

MOTTO

“Rencana menunjukkan arah, dengan usaha tujuan tercapai”

PRAKARTA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Website SMA Negeri 1 Kubutambahan Menggunakan Metode WebQual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan, baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Bapak Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T. selaku Penguji I yang telah memberikan saran serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Penguji II yang telah memberikan saran serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Sri darmaningsih, S.Pd. selaku guru yang telah mendampingi penulis dan membantu penulis selama proses pengumpulan data dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh siswa yang terlibat sebagai responden, atas partisipasi dan kerja sama yang sangat sangat membantu dalam kelancaran pengumpulan data.
8. Keluarga tercinta, yang senantiasa memberikan doa dan dukungan sehingga penulis tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sosok spesial, Komang Teguh Widiadinata yang selalu hadir memberikan semangat, menjadi tempat penulis berbagi cerita, setia menemani di setiap

proses, serta memberikan dukungan tanpa henti yang terus menguatkan penulis hingga skripsi ini terselesaikan.

10. Serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki penulis. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Dengan demikian, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Singaraja, 05 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKARTA	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Ruang Lingkup	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1 Studi Sebelumnya.....	7
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 <i>Website</i> SMA Negeri 1 Kubutambahan.....	14
2.2.2 <i>WebQual</i>	19
2.2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
2.2.4 Uji Validitas.....	23
2.2.5 Uji Reliabilitas	24
2.2.6 <i>Skala Likert</i>	25
2.2.7 <i>Purposive sampling</i>	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Metode Penelitian.....	27

3.3.1 Identifikasi Masalah dan Studi Literatur.....	28
3.3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	28
3.3.3 Penyusunan Instrumen Penelitian	29
3.3.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	30
3.3.5 Pengumpulan Data	32
3.3.6 Analisis Data	32
3.3.7 Penyusunan Rekomendasi.....	33
3.4 Definisi Operasional.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Hasil Analisis Demografi	38
4.1.2 Hasil Uji Instrumen	39
4.1.3 Hasil <i>Analisis WebQual 4.0</i>	43
4.1.4 Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	48
4.2 Pembahasan.....	52
4.2.1 Deskripsi Hasil Analisis <i>WebQual</i> dan IPA	52
4.2.2 Rekomendasi Perbaikan Kualitas <i>Website</i>	54
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Instrumen Penelitian <i>WebQual</i> 4.0	20
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> dan Skor Pengukuran	30
Tabel 3. 2 Penilaian Para Ahli	31
Tabel 3. 3 Tabulasi Silang Penilaian Para Ahli	31
Tabel 3. 4 Definisi Operasional.....	34
Tabel 4. 1 Hasil Uji Ahli	40
Tabel 4. 2 Tabulasi Silang Penilaian Ahli	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Kinerja	43
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Kepentingan	45
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan <i>WebQual Index</i>	46
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Kesenjangan	48
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian	50
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Saran Perbaikan Responden.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Menu Beranda	15
Gambar 2. 2 Tampilan Menu Tentang Kami	15
Gambar 2. 3 Tampilan Menu Fasilitas	16
Gambar 2. 4 Tampilan Menu Akademik	17
Gambar 2. 5 Tampilan Menu Kesiswaan	17
Gambar 2. 6 Tampilan Menu Prestasi	18
Gambar 2. 7 Tampilan Menu Aplikasi	18
Gambar 2. 8 Tampilan Menu PPDB & MPLS	19
Gambar 2. 9 Tampilan Menu Kontak & Lokasi	19
Gambar 2. 10 Diagram Kartesius IPA	22
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	28
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius IPA	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Riwayat Hidup	65
Lampiran 2. Surat Permohonan Data Penelitian	66
Lampiran 3. Hasil Wawancara dan Dokumentasi dengan Pengelola <i>Website</i>	67
Lampiran 4. Hasil Wawancara dan Dokumentasi dengan Siswa	70
Lampiran 5. Formulir Uji Instrumen Penelitian oleh Ahli 1	73
Lampiran 6. Formulir Uji Instrumen Penelitian oleh Ahli 2	78
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian secara Online	83
Lampiran 8. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	87
Lampiran 9. Data Penelitian Kinerja.....	88
Lampiran 10. Data Penelitian Kepentingan	91
Lampiran 11. Saran Responden	94