

**PERBANDINGAN KUALITAS WEBSITE
MICROBLOGGING MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (STUDI KASUS: WEBSITE X (TWITTER)
DAN THREADS)**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**

**PERBANDINGAN KUALITAS WEBSITE
MICROBLOGGING MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (STUDI KASUS: WEBSITE X (TWITTER)
DAN THREADS)**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI SISTEM INOFRMASI (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2026

SKRIPSI

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



Pembimbing I	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Pembimbing II	Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T. NIP.198907112020122004



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Gusti Putu Yastika Putra ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 30 Maret 2026

Dewan Penguji

Ketua	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001
Anggota	Putu Dhanu Driya, M.A. NIP.200002132025061007
Anggota	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Anggota	Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T. NIP.198907112020122004



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Perbandingan Kualitas Website Microblogging Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus: Website X (Twitter) dan Threads)” beserta seluruh isinya merupakan hasil karya asli saya sendiri. Dalam penyusunannya, saya tidak melakukan tindakan plagiarisme maupun pengutipan yang tidak sesuai dengan kaidah dan etika penulisan ilmiah yang berlaku. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau terdapat klaim atas keaslian karya ini, maka saya bersedia menerima segala bentuk konsekuensi atau sanksi yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Singaraja, 24 April 2026

Yang membuat pernyataan,



Gusti Putu Yastika Putra

NIM. 2215091004

MOTTO



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perbandingan Kualitas Website Microblogging Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus: Website X (Twitter)” Dan Threads). Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Komputer pada Univeritas Pendidikan Ganesha

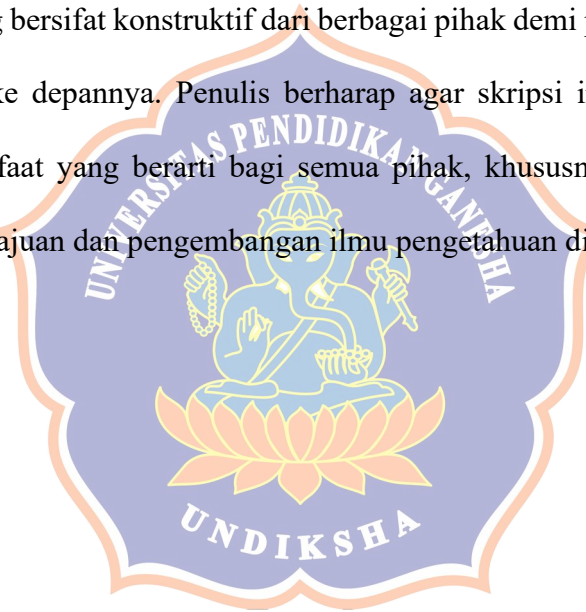
Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan bantuan yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan yang telah memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Bapak Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik dan Kejuruan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan survei pengambilan data kepada mahasiswa aktif di Fakultas Teknik dan Kejuruan.
3. Bapak Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom, M.Cs selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika yang telah memfasilitasi kebutuhan administrasi yang berkaitan dengan jurusan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd, M.Eng. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan dan motivasi kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
7. Ibu Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd., Selaku Penguji I yang telah memberikan banyak arahan, motivasi, serta bimbingan kepada penulis.
8. Bapak Putu Dhanu Driya, M.A., Selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan, arahan penulisan serta memberikan evaluasi dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom., Selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan akademik selama menempuh studi ini.
10. Seluruh staf dosen di lingkungan Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga penulis yang telah memberikan semangat dan dorongan emosional dalam perjalanan penulis menyusun skripsi.
12. Sahabat Penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam perjalanan penulis menyusun skripsi.

13. Keluarga Besar UKM PKIM yang telah memberi tempat yang nyaman bagi penulis dalam perjalanan menulis skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih memiliki banyak kekurangan yang perlu disempurnakan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, penulis dengan tangan terbuka menyambut segala masukan, kritik, maupun saran yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ini ke depannya. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi semua pihak, khususnya dalam menunjang kemajuan dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pendidikan.



Singaraja, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Batasan Masalah.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Website Media Sosial yang diteliti.....	21
2.3 Dasar Teori.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Tahapan Penelitian	40
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	41
3.2.2 Studi Literatur	43
3.2.3 Penyusunan instrumen penelitian.....	44
3.2.4 Pengumpulan data	50
3.2.5 Pengolahan dan Analisis data.....	52
3.2.6 Uji Hipotesis (Uji t).....	54
3.2.7 Hasil Analisis dan Rekomendasi.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	57
4.1.1 Hasil Uji Validitas Isi (Uji Gregory).....	57
4.1.2 Hasil Uji Validitas Konstruk (Product Moment Pearson).....	59

4.1.3	Hasil Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)	60
4.2	Deskripsi Data Penilaian	62
4.2.1	Karakteristik Responden	62
4.2.2	Rekapitulasi Data Kuesioner	64
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	66
4.2.1	Dimensi Usability (Kemudahan Penggunaan)	68
4.2.2	Dimensi Information Quality (Kualitas Informasi)	69
4.2.3	Dimensi Service Interaction (Kualitas Interaksi Layanan)	70
4.3.1	Hasil Analisis Gap X (Twitter)	72
4.3.2	Hasil Analisis Gap Instagram Threads	73
4.3.3	Perbandingan Rata-rata Gap Kedua Website	75
4.5	Analisis Importance Performance (IPA)	76
4.4.1	Rata-rata Importance dan Performance X (Twitter)	77
4.4.2	Pemetaan Kuadran <i>Importance-Performance (IPA) X</i> (Twitter)	77
4.4.3	Pemetaan Kuadran <i>Importance-Performance (IPA) Threads</i>	86
4.4.4	Perbandingan Importance Performance Twitter dan Threads	93
4.6	Uji Hipotesis (Paired Sample T-Test)	95
4.5.1	Uji Normalitas	95
4.5.2	Uji Paired Sample T-test	96
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	98
4.7.1	Interpretasi Hasil Per Dimensi Webqual 4.0	98
4.7.2	Keterkaitan Hasil Uji Statistik	100
4.7.3	Keterkaitan dengan Penelitian Terdahulu	101
4.7.4	Faktor Penyebab Perbedaan Kualitas	102
4.7.5	Interpretasi Kepuasan Pengguna Berdasarkan Hasil Importance dan Performance pada Fitur Aktual Masing-Masing Website	103
4.7.6	Implikasi Penelitian	106
4.7.7	Kontribusi Penelitian	106
4.8	Rekomendasi Perbaikan Website	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		110
5.1	KESIMPULAN	110
5.2	SARAN	112
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN		124

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Perbandingan dan Respon penggunaan kedua Platform	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Skala Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Kuesioner Webqual.....	34
Tabel 4. 1 Hasil Uji Gregory Instrumen Secara Umum.....	57
Tabel 4. 2 Tabulasi Penilaian Pakar	58
Tabel 4. 3 Kriteria Skor Validitas Uji Ahli Gregory.....	58
Tabel 4. 4 Hasil Hasil Uji Validitas Konstruk (Product Moment Pearson).....	59
Tabel 4. 5 Hasil uji (Cronbach's Alpha)	60
Tabel 4. 6 Distribusi Berdasarkan Fakultas	63
Tabel 4. 7 Distribusi Berdasarkan Penggunaan Platform	64
Tabel 4. 8 Jumlah Indikator dibutir Pertanyaan pada Setiap Dimensi WebQual 4.0	65
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Rata-Rata Importance & Performance Website X (Twitter)	66
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Importance & Performance Website Threads.....	66
Tabel 4. 11 Dimensi Usability (Kemudahan Pengguna) Website X (Twitter)	68
Tabel 4. 12 Dimensi Usability (Kemudahan Pengguna) Website Threads.....	68
Tabel 4. 13 Dimensi Information Quality (Kualitas Informasi) Website X (Twitter)	69
Tabel 4. 14 Dimensi Information Quality (Kualitas Informasi) Website Threads	69
Tabel 4. 15 Dimensi Service Interaction Quality (Kualitas Layanan) Website X (Twitter)	70
Tabel 4. 16 Dimensi Service Interaction Quality (Kualitas Layanan) Website Threads.....	71
Tabel 4. 17 Hasil Gap Analisis Website X (Twitter).....	72
Tabel 4. 18 Hasil Gap Analisis Website Instagram Threads	73
Tabel 4. 19 Perbandingan Rata-rata Gap Website X (Twitter) dan Instagram Threads.....	75
Tabel 4. 20 Perbandingan Importance Performance X (Twitter) dan Threads	93
Tabel 4. 21 Prioritas Perbaikan Website	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Jumlah mahasiswa yang memakai dan tidak memakai X (Twitter) dan Threads.....	4
Gambar 1.2 Diagram Perbandingan Pengguna X (Twitter) dan Threads	5
Gambar 2.1 Framework IPA	18
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	30
Gambar 4. 1 Uji Statistik deskriptif	67
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius IPA Website X (Twitter).....	78
Gambar 4. 3 Kuadran 1 (Prioritas Utama Website X (Twitter).....	79
Gambar 4. 4 Kuadran II Website X (Twitter).....	80
Gambar 4. 5 Kuadran III Website X (Twitter).....	83
Gambar 4. 6 Kuadran IV Website X (Twitter)	85
Gambar 4. 7 Diagram Kartesius IPA Website Threads	87
Gambar 4. 8 Kuadran I Website Threads.....	87
Gambar 4. 9 Kuadran II Website Threads	89
Gambar 4. 10 Kuadran III Website Threads	90
Gambar 4. 11 Kuadran IV Website Threads.....	92
Gambar 4. 12 Uji Normalitas Data	95
Gambar 4. 13 Uji Importance.....	96
Gambar 4. 14 Uji Performance	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Biodata Diri	124
Lampiran 2. Uji Validitas Kuesioner Uji Ahli 1	125
Lampiran 3. Uji Validitas Kuesioner Uji Ahli 1 (Setelah Revisi)	128
Lampiran 4. Uji Validitas Kuesioner Uji Ahli 2	133
Lampiran 5. Uji Validitas Kuesioner Uji Ahli 2 (Setelah Revisi)	137
Lampiran 6. Hasil Perolehan Kuesioner Importance	141
Lampiran 7. Hasil Perolehan Kuesioner Performance	144

