

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI
AKADEMIK (SIKAD) UNIVERSITAS PGRI
MAHADEWA INDONESIA MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0, IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN
USABILITY TESTING**

TESIS



**OLEH:
GEMARA ADHIYASA PARAHITA NUGRAHA
2229101058**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

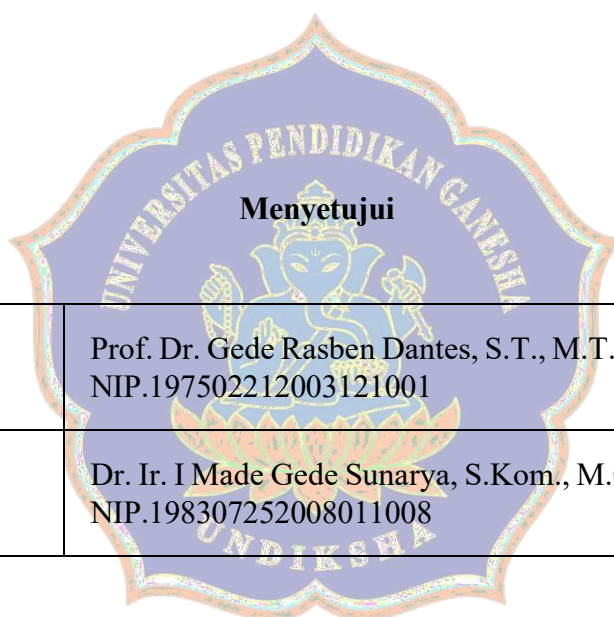


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi 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.



TESIS

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



Menyetujui

Pembimbing I	Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I. NIP.197502212003121001
Pembimbing II	Dr. Ir. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs. NIP.198307252008011008



- 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 E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tesis oleh Gemara Adhiyasa Parahita Nugraha telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer di Ilmu Komputer (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha
Pada tanggal 22 Mei 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ir. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs. NIP.198307252008011008
Anggota	Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I. NIP.197502212003121001
Anggota	Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Anggota	Prof. Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T. NIP.197601022003121001

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- 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 E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 26 Mei 2026

Yang memberi pernyataan,



(Gemara Adniyasa Parahita Nugraha)

PRAKATA

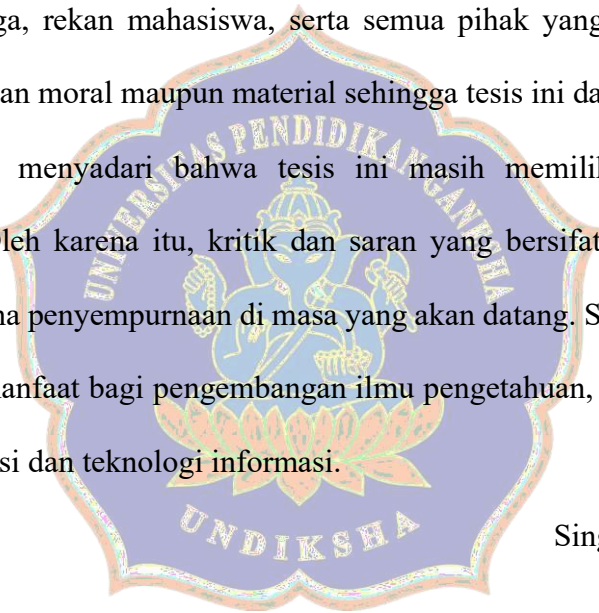
Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, tesis yang berjudul <Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas PGRI Mahadewa Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA), Dan *Usability Testing*= ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Penyusunan tesis ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem informasi dari perspektif pengguna dengan mengintegrasikan metode WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas layanan berbasis web, *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan, serta *Usability Testing* untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan sistem secara langsung. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis berupa pengayaan model evaluasi kualitas sistem informasi akademik melalui integrasi metode WebQual 4.0, IPA, dan *Usability Testing* secara simultan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi Universitas PGRI Mahadewa Indonesia sebagai bahan evaluasi prioritas perbaikan SIAKAD, khususnya pada aspek akurasi informasi, keamanan data, serta kemudahan penggunaan fitur akademik seperti pengisian KRS dan akses informasi administrasi.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta jajaran pimpinan.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Ketua Program Studi Ilmu Komputer Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi selama proses penyusunan tesis.
5. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komputer yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Keluarga, rekan mahasiswa, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun material sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi dan teknologi informasi.



Singaraja, Februari 2026

Gemara Adhiyasa Parahita Nugraha

NIM 2229101058

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Sistem.....	10
2.1.2 Website	12
2.1.3 WebQual 4.0.....	15
2.1.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	30
2.1.5 <i>Usability Testing</i>	34
2.2 Kajian Penelitian Relevan.....	37
2.3 Kerangka Pikir	39
2.4 Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian	46

3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.4	Variabel Penelitian	49
3.5	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	52
3.6	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	55
3.7	Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Hasil Penelitian.....	59
4.1.1	Uji Prasyarat.....	59
4.1.2	Pengujian Data	60
4.2	Pembahasan	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		91
5.1	Simpulan	91
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....		94



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen WebQual 4.0	19
Tabel 2.2 Table (person Product Moment) (Level of signficance 0,05)	22
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	48
Tabel 3.2 Instrumen Pertanyaan Penelitian.....	54
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen WebQual 4.0 (N = 30).....	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas WebQual 4.0 (N = 36).....	60
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Usability Testing (N = 20).....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Usability Testing	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Usability Testing.....	63
Tabel 4.7 Karakteristik Responden (N = 65).....	63
Tabel 4.8 Rata-rata Importance dan Performance Dimensi Usability (N = 65).....	65
Tabel 4.9 Rata-rata Importance dan Performance Dimensi Information Quality (N = 65).....	66
Tabel 4.10 Rata-rata Importance dan Performance Dimensi Interaction Quality (N = 65).....	67
Tabel 4.11 Rata-rata Importance dan Performance Dimensi Overall Quality (N = 65).....	67
Tabel 4.12 Rekapitulasi Rata-Rata Mean Importance, Mean Performance, dan Gap (N = 65).....	68
Tabel 4.13 Perhitungan Kuadran IPA Berdasarkan Mean Importance dan Performance (N = 65)	69
Tabel 4.14 Tingkat Efektivitas Penyelesaian Tugas Usability Testing (n = 20)	74
Tabel 4.15 Rata-rata Waktu Penyelesaian Tugas Usability Testing.....	74
Tabel 4.16 Rata-rata Skor Kepuasan Pengguna Usability Testing	75
Tabel 4.17 Rekapitulasi Usability Testing SIAKAD.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	32
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	47
Gambar 3.2 Alur Tahapan Penelitian.....	52
Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	97
Lampiran 2. Instrumen Penelitian	98
Lampiran 3. Output Hasil Analisis Data.....	99
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian	108
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup	109

