

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE STIE SATYA
DHARMA DAN DAMPAKNYA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTACE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI



**OLEH:
NI LUH PUTU ANGGIE ADNYANI
2215091043**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
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.



- 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
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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

	
Menyetujui	
Pembimbing I	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. NIP.199308042020122008
Pembimbing II	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001

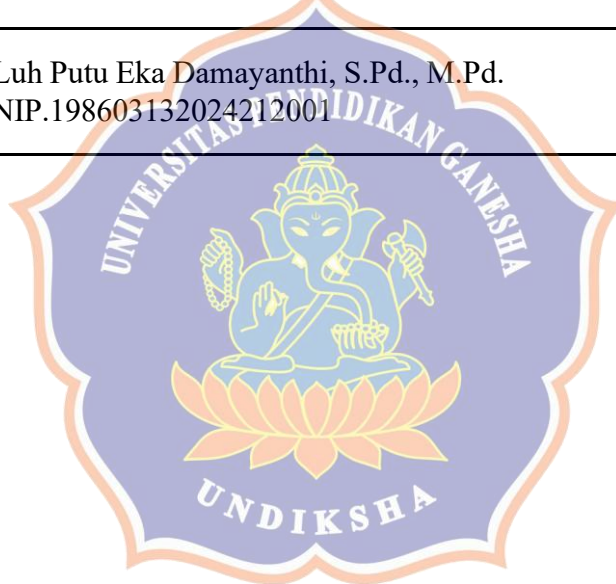


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi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

Skripsi oleh Ni Luh Putu Anggie Adnyani ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 24 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Anggota	Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom. NIP.199003132022031009
Anggota	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. NIP.199308042020122008
Anggota	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001



- 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.

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	Dr. Gede Aditra Pradnyana, S.Kom., M.Kom. NIP.198901192015041004

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



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



- 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.

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE STIE SATYA
DHARMA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Sistem Informasi**



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

2026

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Analisis Kualitas Website STIE Satya Dharma dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)”** beserta seluruh isinya merupakan benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan maupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau terdapat klaim atas keaslian karya tulis ini, saya bersedia menerima segala bentuk sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Singaraja, 24 Agustus 2026 Yang
membuat pernyataan,

Ni Luh Putu Anggie Adnyani NIM:
2215091043

MOTTO

“Sepucuk bunga tidak akan memaksa dirinya untuk mekar. Ia akan terus bertumbuh dan mekar pada waktunya, hingga akhirnya dihinggap oleh kupu-kupu. Begitu pula terang dan gelapnya semesta, tidak pernah datang terlambat. Semuanya hadir pada waktu yang tepat, hanya menunggu hingga versi terbaikmu siap.”

Anggie Adnyani (2026)



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Analisis Kualitas Website STIE Satya Dharma dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)"** dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Komputer** pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun, berkat doa, dukungan, bimbingan, motivasi, serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. Gede Aditra Pradnyana, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi.
4. Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, motivasi, kritik, dan saran yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, masukan, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T., selaku Penguji I saya yang telah memberikan saran serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom., selaku Penguji II saya yang telah memberikan saran serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.

8. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Angkatan 22 Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pembelajaran selama masa perkuliahan.
9. Ketua, dosen, staf, serta seluruh civitas akademika STIE Satya Dharma Singaraja yang telah memberikan izin, kesempatan, bantuan, serta dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian hingga proses pengumpulan data.
10. Seluruh responden penelitian, yaitu mahasiswa dan dosen STIE Satya Dharma Singaraja, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
11. Orang tua Bapak I Ketut Sandiyasa, Alm Ibu Ni Komang Sujani dan Ni Luh Sriasih, keluarga, serta seluruh kerabat yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, semangat, dukungan, dan motivasi yang tiada henti kepada penulis.
12. Rekan-rekan seperjuangan Kiky, Tya, Orchid, Meilan, Restha, BERTUJUH ft.keluarga besar, dan Ante Wi yang telah memberikan semangat, bantuan, serta kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
13. Seseorang yang istimewa dengan nickname Lukdes. Terima kasih atas doa, kesabaran, perhatian, dukungan, tempat cerita serta kehadiran yang selalu menjadi penguat di proses penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan, bagi Universitas Pendidikan Ganesha, bagi STIE Satya Dharma Singaraja bagi peneliti selanjutnya.

Singaraja, 09 Agustus 2026

Ni Luh Putu Anggie Adnyani

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Penelitian Relevan.....	9
2.2 STIE Satya Dharma Singaraja	24
2.3 Website Resmi STIE Satya Dharma	27
2.4 Dasar Teori.....	41
2.4.1 Kualitas Layanan.....	41
2.4.2 Website	42
2.4.3 Kepuasan Pengguna	44
2.4.4 <i>Webqual 4.0</i>	45
2.4.5 Regresi Linear Berganda.....	47
2.4.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49

2.4.7	Analisis Kesenjangan (GAP)	50
2.4.8	Analisis Kesesuaian	51
2.4.9	Teknik Pengumpulan Data	52
2.4.10	Populasi dan Sampel	53
2.4.11	Teknik Pengambilan Sampel.....	54
2.4.12	Uji Ahli (Uji Gregory).....	56
2.4.13	Uji Validitas.....	58
2.4.14	Uji Reliabilitas	59
2.4.15	Uji Normalitas	60
2.4.16	Uji Multikolinearitas	61
2.4.17	Uji Heteroskedosisitas	62
2.4.18	Uji F	63
2.4.19	Uji T	64
2.4.20	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
BAB III METODE PENELITIAN		66
3.1	Tahapan Penelitian	66
3.1.1.	Pengumpulan Data Awal	67
3.1.2.	Studi Literatur	67
3.1.3.	Metode Penelitian.....	68
3.1.4.	Teknik Pengumpulan Data	68
3.1.5.	Instrumen Penelitian.....	69
3.1.6.	Uji Ahli.....	73
3.1.7.	Uji Validitas.....	74
3.1.8.	Uji Reliabilitas	74
3.1.9.	Populasi Dan Sampel Penelitian	75
3.1.10.	Hipotesis Penelitian.....	77

3.1.11.	Uji Asumsi Klasik	80
3.1.12.	Analisis Data	81
3.1.13.	Penyusunan Rekomendasi.....	82
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		85
4.1	Hasil Penelitian	85
4.1.1.	Demografis Responden	85
4.1.2.	Hasil Uji Instrumen	88
4.1.3.	Analisis Deskriptif Webqual 4.0	99
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	108
4.1.5.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	114
4.1.6.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	116
4.1.7.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	120
4.2	Pembahasan.....	128
4.2.1.	Pengaruh <i>Usability</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	129
4.2.2.	Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	132
4.2.3.	Pengaruh <i>Interaction Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	134
4.2.4.	Pengaruh <i>Usability, Information Quality, dan Interaction Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	137
4.2.5.	Rekomendasi Perbaikan	141
4.3	Keterbatasan Penelitian.....	154
BAB V PENUTUP		156
5.1	Kesimpulan	156
5.2	Saran	157
DAFTAR PUSTAKA.....		159
LAMPIRAN.....		165

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Relevan.....	9
Tabel 2. 2 Presentase Tingkat Kesesuaian.....	52
Tabel 2. 3 Skala Relevansi	56
Tabel 2. 4 tabel kontingensi	57
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	69
Tabel 3. 2 Skala Likert	72
Tabel 3. 3 Interval Kelas	73
Tabel 4. 1 Tabulasi Silang Penilaian Ahli	89
Tabel 4. 2 Ringkasan Revisi Instrumen Berdasarkan Masukan Validator	90
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Webqual 4.0	96
Tabel 4. 4 Uji Validitas Pernyataan Kepuasan Pengguna.....	97
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Webqual4.0	98
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Kepuasan Pengguna.....	99
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja (Performance)	100
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan (Importance).....	104
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Kesesuaian	121
Tabel 4. 10 Analisis Kesenjangan	123
Tabel 4. 11 Rekomendasi perbaikan berdasarkan open question dan IPA	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi STIE Satya Dharma Singaraja	27
Gambar 2. 2 Beranda Website STIE Satya Dharma Singaraja	28
Gambar 2. 3 Menu Pendaftaran	29
Gambar 2. 4 Sub Menu Akademik	30
Gambar 2. 5 Sub Menu Kalender Akademik	31
Gambar 2. 6 Sub Menu Downloads	32
Gambar 2. 7 Sub Menu Form Tracer Study	32
Gambar 2. 8 Sub Menu Surat Menyurat	33
Gambar 2. 9 Sub Menu E-Learning	33
Gambar 2. 10 Sub Menu D3 Akuntansi	34
Gambar 2. 11 Sub Menu S1 Manajemen	35
Gambar 2. 12 Sub Menu Profil STIE	36
Gambar 2. 13 Sub Menu Dosen STIE	36
Gambar 2. 14 Sub Menu Fasilitas	37
Gambar 2. 15 Sub Menu Hubungi Kami	37
Gambar 2. 16 Sub Menu Galery	38
Gambar 2. 17 Menu Mahasiswa	38
Gambar 2. 18 Sub Menu BEM	39
Gambar 2. 19 Sub Menu Alumni	40
Gambar 2. 20 Sub Menu OJS	40
Gambar 2. 21 Menu Perpustakaan	41
Gambar 2. 22 Webqual 4.0	46
Gambar 2. 23 Kuadran IPA	49
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	66
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian	78

Gambar 4. 1 Hasil Uji Kolmogorov -Smirnov	96
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Residual.....	97
Gambar 4. 3 Normal P-P Plot.....	97
Gambar 4. 4 Hasil Perhitungan Uji Multikolinearitas	98
Gambar 4. 5 Uji Glejser	100
Gambar 4. 6 Analisis Scattplot.....	100
Gambar 4. 7 Hasil Perhitungan Regresi	101
Gambar 4. 8 Uji F	103
Gambar 4. 9 Uji T	105
Gambar 4. 10 hasil perhitungan uji R2	106
Gambar 4. 11 Diagram Kartesius Kuadran IPA	111



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Riwayat Hidup	165
Lampiran 2. Pemetaan Permasalahan Website kedalam Dimensi Webqual 4.0..	166
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian Dari Kampus.....	167
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian Dari STIE Satya Dharma Singaraja.....	168
Lampiran 5. Transkrip wawancara dengan mahasiwa STIE Satya Dharma	169
Lampiran 6. Wawancara dengan Pengelola Website STIE Satya Dharma.....	172
Lampiran 7. Hasil Uji Ahli Tahap Pertama	173
Lampiran 8. Pernyataan Kuesioner Uji Ahli Tahap Ke-dua.....	182
Lampiran 9. Hasil Uji Ahli tahap Ke-dua	187
Lampiran 10. Link Drive Data Validitas dan Reabilitas	200
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas.....	200
Lampiran 12. Hasil Reliabilitas.....	202
Lampiran 13. Kuesioner Penelitian.....	203
Lampiran 14. Link Drive Data Responden Real.....	218
Lampiran 15. Hasil Jawaban Open Question.....	218
Lampiran 16. Analisis Tematik Jawaban <i>Open Question</i>	238
Lampiran 17. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	255
Lampiran 18. Penyerahan Rekomendasi Perbaikan Pada Pihak STIE	258