

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* UNIVERSITAS
PENDIDIKAN GANESHA DENGAN METODE
WEBQUAL (*WEB QUALITY*) DAN IPA
(*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)
STUDI KASUS : DOSEN DAN MAHASISWA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN**



**OLEH
PUTU KRISNA DEWI
1315051015**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**



**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* UNIVERSITAS
PENDIDIKAN GANESHA DENGAN METODE
WEBQUAL (*WEB QUALITY*) DAN IPA (*IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS*) STUDI KASUS : DOSEN
DAN MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK DAN
KEJURUAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Teknik Informatika**

**Oleh
Putu Krisna Dewi
Nim. 1315051015**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIEVRSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS – TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT – SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**



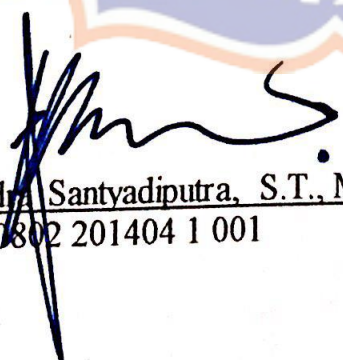
Skripsi oleh Putu Krisna Dewi ini
Telah dipertahankan didepan dewan penguji,
Pada tanggal 10-02-2021

Dewan Penguji,


I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. (Ketua)
NIP. 19861118 201504 1 001


I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc. (Anggota)
NIP. 19850104 201012 1 004


I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom (Anggota)
NIP. 19841201 201212 1 002


Gede Saindra Santyadiputra, S.T., M.Cs (Anggota)
NIP. 19870802 201404 1 001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan


Pada:

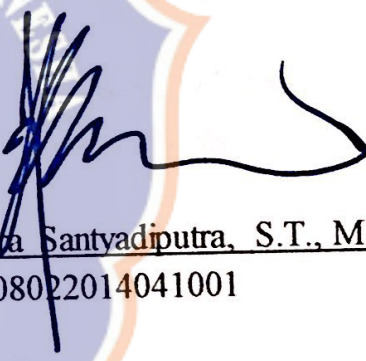
Hari : Jumat
Tanggal : 29 Januari 2021

Mengetahui,

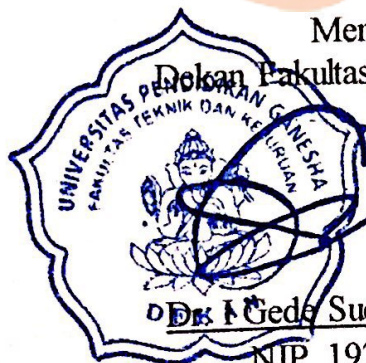
Ketua Ujian,

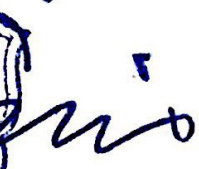
Sekretaris Ujian,


Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si.
NIP. 197408012000032001


Gede Saindra Santyadiputra, S.T., M.Cs
NIP. 198708022014041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan





Dr. Gede Sudiarta, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197106161996011001

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan, bahwa karya tulis yang berjudul **EVALUASI KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA DENGAN METODE WEBQUAL (WEB QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) STUDI KASUS : DOSEN DAN MAHASISA FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara - cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini

Singaraja, 29 Januari 2021
Yang membuat pernyataan


Putu Krisna Dewi

NIM 1315051015

KATA PERSEMBAHAN

Skripsi ini Saya Persembahkan Kepada:

Orang Tua,

I Nyoman Patra & Made Suarni

Suami Saya

Anggara Oktasenna, S.Kom

Terima Kasih Yang Teramat Dalam Saya Ucapkan Kepada:

Tuhan Yang Maha Esa,

Atas berkat dan rahmat beliau, skripsi ini dapat terselesaikan

Seluruh Staf Dosen Pendidikan Teknik Informatika

Yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini khususnya

I Ketut Resika Arthana & Gede Saindra Santyadiputra

Teman – Teman Seperjuangan:

Evi Apriyani, Agung Indrayana, Arya Sulaksana, Yuda Pratama dan Seluruh

Teman -teman Terbaik Pendidikan Teknik Informatika

PRAKATA

Puji syukur, penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **EVALUASI KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA DENGAN METODE WEBQUAL (*WEB QUALITY*) DAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) STUDI KASUS : DOSEN DAN MAHASISIA FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN** Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi, untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang Pendidikan Teknik Informatika di Universitas Pendidikan Ganesha.

Penelitian ini, dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya berkat petunjuk dan bimbingan Tuhan Yang Maha Esa, serta kerja sama, motivasi, arahan, bantuan, saran, dan kritik yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan sebagai rasa syukur dan hormat penulis kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
2. Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan.
3. Gede Saindra Santyadiputra, S.T., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Informatika.
4. I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom., selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
5. Gede Saindra Santyadiputra, S.T., M.Cs., selaku Pembimbing II, atas segala motivasi, bimbingan, dan waktu yang telah diluangkan ditengah-tengah

kesibukan beliau kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

6. Seluruh staf dosen di lingkungan Jurusan Pendidikan Teknik Informatika Universitas Pendidikan Ganesha yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Informatika yang telah banyak memberikan semangat yang memotivasi pembuatan skripsi ini.
8. Keluarga atas segala dorongan, dukungan, dan motivasi baik material maupun moril demi keberhasilan studi penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia atas budi baik dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa penelitian ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari pembaca guna penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan bagi perkembangan dunia pendidikan terutama Pendidikan Teknik Informatika di masa yang akan datang.

Singaraja, 29 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN.....	iv
PERNYATAAN	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
IDENTITAS PENELITI.....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	6
1.4 BATASAN MASALAH	6
1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 KAJIAN PUSTAKA	8
2.2 LANDASAN TEORI	13
2.2.1 Universitas Pendidikan Ganesha.....	13
2.2.2 Web Quality (WebQual) 4.0	14
2.2.2 IPA (Importance Performance Analysis)	16
2.2.3 Kualitas Layanan	18

2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.5 Website	22
2.3 KERANGKA BERFIKIR	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24
3.1 JENIS PENELITIAN	24
3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN.....	24
3.3 SISTEMATIS PENGUMPULAN DATA.....	24
3.4 VARIABEL PENELITIAN.....	26
3.5 PROSEDUR PENELITIAN	27
3.6 POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	30
3.7 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	33
3.8 JENIS DAN SUMBER DATA	34
3.9 INSTRUMEN PENELITIAN	35
3.10 UJI COBA INSTRUMEN	36
3.10.1 Uji Validitas	36
3.10.2 Uji Reabilitas.....	37
3.11 TEKNIK ANALISIS DATA.....	39
BAB IV.....	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 GAMBARAN UMUM.....	43
4.2 DESKRIPSI DATA RESPONDEN	43
4.3 UJI COBA INSTRUMEN	45
4.4.1 Hasil Uji Validitas	45
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.5 HASIL PENELITIAN	46
4.5.1 Variabel Kegunaan (<i>Usability</i>).....	46
4.5.2 Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	48
4.5.3 Variabel Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction</i>)	50
4.5.4 Variabel Kesan Keseluruhan (<i>Overall Impression</i>)	52

4.6	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	53
4.6.1	Variabel Kegunaan (<i>Usability</i>).....	53
4.6.2	Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	54
4.6.3	Variabel Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction</i>)	56
4.6.4	Variabel Keseluruhan (<i>Overall Impression</i>)	57
4.6.5	Diagram Kuadran IPA (<i>Importance Perfomance Analysis</i>).....	58
4.6.6	Rekomendasi	60
BAB V	62
PENUTUP	62
DAFTAR PUSTAKA	64
RIWAYAT HIDUP	66
LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1	15
Tabel 3.1 Nilai e dalam rumus “ <i>slovin</i> ”	32
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	36
Tabel 3.3 Kriteria Uji Reliabilitas Tes	38
Tabel Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas Dosen dan Mahasiswa	46
Tabel. 4.2 Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>)	47
Tabel. 4.3 Tingkat Kesenjangan Pada Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>).....	48
Tabel. 4.4 Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	49
Tabel. 4.5 Tingkat Kesenjangan Pada Dimensi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	49
Tabel. 4.6 Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction</i>).....	50
Tabel. 4.7 Tingkat Kesenjangan Pada Dimensi Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction</i>).....	51
Tabel. 4.8 Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Keseluruhan (<i>Overall Impression</i>)	52
Tabel. 4.9 Tingkat Kesenjangan Pada Dimensi Keseluruhan (<i>Overall Impression</i>)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Grafik IPA (<i>Importance Perfomance Analysis</i>)	17
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	23
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> pengisian kuesioner secara online	26
Gambar 3.2 Prosedur Penelitian	27
Gambar 3.4 Diagram Kuadran IPA	42
Gambar 4.2 Diagram Kartesius	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan <i>Website</i> Universitas Pendidikan Ganesha	68
Lampiran 2 Variabel WebQual	72
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dosen dan Mahasiswa.....	75
Lampiran 4 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden Dosen.....	77
Lampiran 5 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden Mahasiswa	84
Lampiran 6 Hasil Pengisian Kuisisioner Data Real.....	92
Lampiran 7 Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas	110

