

**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* TUGAS AKHIR
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*
(Studi Kasus : Program Studi Teknik Informatika
Universitas Pasundan)**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Program Strata 1, Program Studi Teknik Informatika,
Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Yepi Dedehidayat
nrp. 12.304.0187



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
MEI 2019**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Yepi Dedehidayat

Nrp. : 12.304.0187

Dengan judul :

“Pengukuran Kualitas *Website* Tugas Akhir Menggunakan Metode *WebQual 4.0*
(Studi Kasus : Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan)”

Bandung, 23 Mei 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

(Sali Alas Majapahit, S.ST., M.Kom)

ABSTRAK

Program Studi Teknik Informatika memiliki beberapa *website* untuk menunjang kegiatan perkuliahan salah satunya yaitu *website* tugas akhir dimana *website* ini memiliki 2 jenis layanan *website* yaitu *website* info tugas akhir sebagai sarana untuk menyampaikan segala informasi seputar tugas akhir kepada mahasiswa serta *website* administrasi tugas akhir sebagai sarana bagi mahasiswa untuk mengurus seminar dan sidang tugas akhir. *Website* tugas akhir tentunya harus memiliki kualitas yang baik dalam hal penyampaian informasi dan layanan. Kualitas *website* perlu diukur untuk mengetahui bagaimana tingkat penerimaan mahasiswa terhadap kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan yang ada pada *website* tugas akhir.

Dalam penelitian ini kualitas *website* diukur dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*. Tahapan penelitian ini yaitu menganalisis *website* tugas akhir, menentukan variabel penelitian, menentukan populasi dan sampel penelitian, serta merancang kuesioner. Kuesioner yang sudah dirancang disebar kepada responden kemudian hasil rekapitulasi kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah itu dilakukan uji hipotesis dan pengukuran kualitas *website* tugas akhir.

Hasil dari pengukuran kualitas *website* menunjukkan tingkat kualitas *website* tugas akhir, tingkat penerimaan mahasiswa terhadap kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan pada *website* tugas akhir. Hasil tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi apabila akan dilakukan pengembangan pada *website* tugas akhir.

Kata Kunci : *website* tugas akhir, kualitas *website*, *WebQual 4.0*, kuesioner



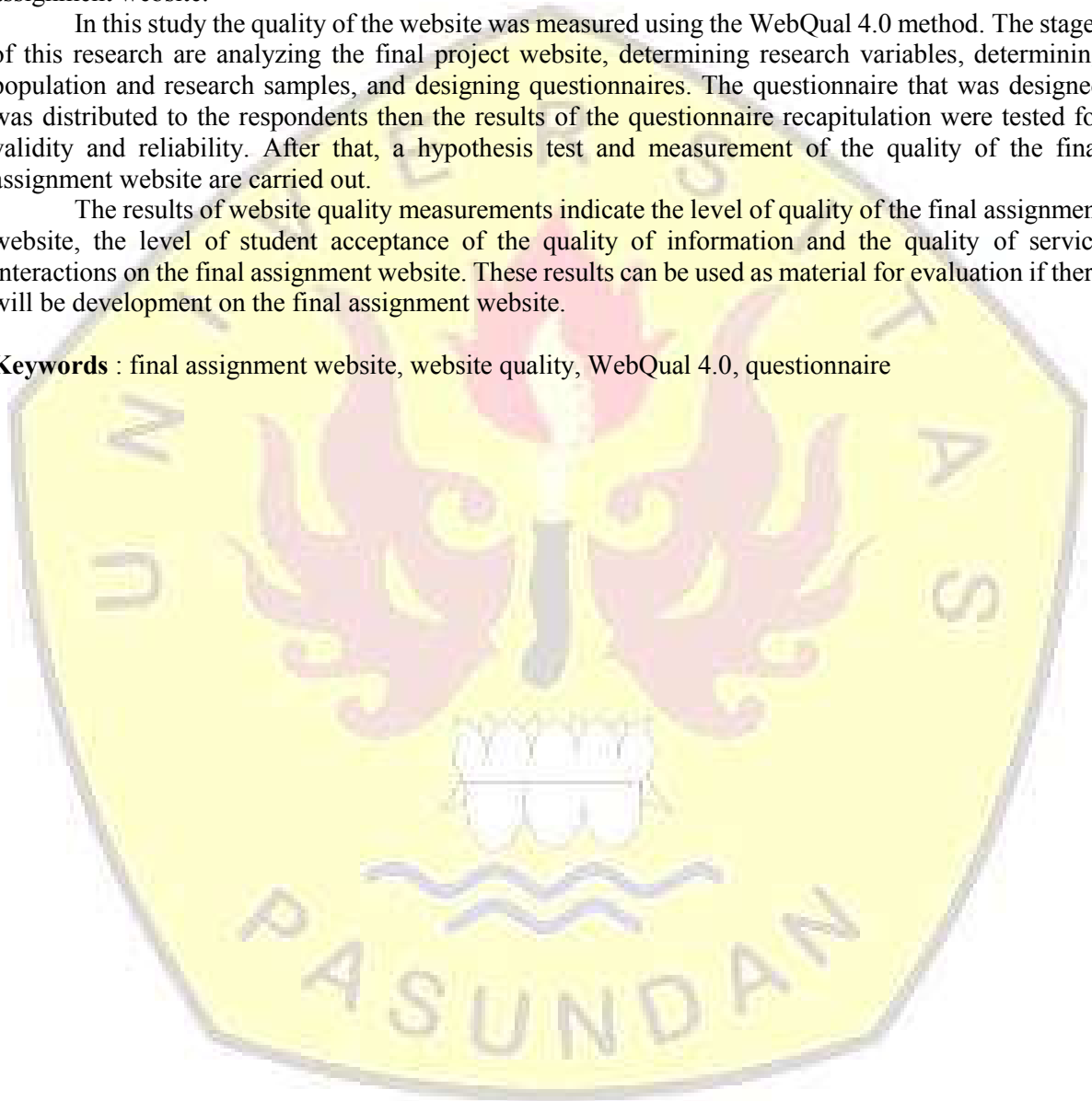
ABSTRACT

The Informatics Engineering Program has several websites to support lecturing activities, one of which is the final assignment website where this website has 2 types of website services, namely final assignment info website as a means to convey all information about final assignments to students and the final assignment administration website as a means for students to take care of seminars and final assignments. The final assignment website certainly must have good quality in terms of information and service delivery. The quality of the website needs to be measured to find out how the level of student acceptance of the quality of information and the quality of service interactions that are on the final assignment website.

In this study the quality of the website was measured using the WebQual 4.0 method. The stages of this research are analyzing the final project website, determining research variables, determining population and research samples, and designing questionnaires. The questionnaire that was designed was distributed to the respondents then the results of the questionnaire recapitulation were tested for validity and reliability. After that, a hypothesis test and measurement of the quality of the final assignment website are carried out.

The results of website quality measurements indicate the level of quality of the final assignment website, the level of student acceptance of the quality of information and the quality of service interactions on the final assignment website. These results can be used as material for evaluation if there will be development on the final assignment website.

Keywords : final assignment website, website quality, WebQual 4.0, questionnaire



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR SIMBOL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1-1
1.1 Latar Belakang Tugas Akhir.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-1
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir.....	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir.....	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1 Pengukuran Kualitas.....	2-1
2.2 <i>Website</i>	2-1
2.2.1 Fungsi Situs <i>Website</i>	2-1
2.2.2 Kriteria <i>Web</i> yang Baik.....	2-2
2.3 Metode <i>WebQual (Website Quality)</i>	2-3
2.4 <i>Usability (Ketergunaan)</i>	2-5
2.5 Kualitas Informasi.....	2-6
2.5.1 Kualitas.....	2-6
2.5.2 Informasi.....	2-7
2.6 Kualitas Layanan.....	2-7
2.6.1 Layanan.....	2-7
2.6.2 Karakteristik Layanan.....	2-7
2.7 Variabel Penelitian.....	2-8
2.8 Kuesioner.....	2-8
2.9 Skala <i>Likert</i>	2-8
2.10 Populasi dan Sampel.....	2-9
2.11 Sampling Insidental.....	2-9
2.12 Analisis Data.....	2-9
2.12.1 Statistik Deskriptif.....	2-9
2.12.2 Uji Validitas.....	2-10

2.12.3	Uji Reliabilitas.....	2-10
2.12.4	Uji Hipotesis.....	2-11
2.13	Penelitian Terdahulu.....	2-12
BAB 3	SKEMA PENELITIAN.....	3-1
3.1	Alur dan Tahap Penelitian.....	3-1
3.2	Analisis Masalah dan Solusi Tugas Akhir.....	3-2
3.3	Kerangka Berpikir Teoritis.....	3-3
3.4	Profil Penelitian.....	3-6
3.4.1	Tempat Penelitian.....	3-6
3.4.1.1	Visi dan Misi.....	3-7
3.4.1.1.1	Visi.....	3-7
3.4.1.1.2	Misi.....	3-8
3.4.1.2	Struktur Organisasi.....	3-8
3.4.2	Objek Penelitian.....	3-8
3.4.2.1	Struktur Menu <i>Website</i> Info Tugas Akhir.....	3-9
3.4.2.2	Fitur-Fitur <i>Website</i> Info Tugas Akhir.....	3-9
3.4.2.3	Struktur Menu <i>Website</i> Administrasi Tugas Akhir.....	3-10
3.4.2.4	Fitur-Fitur <i>Website</i> Administrasi Tugas Akhir.....	3-10
BAB 4	PENGOLAHAN DATA.....	4-1
4.1	Penetapan Populasi, Teknik Sampling dan Ukuran Sampel.....	4-1
4.2	Rancangan Kuesioner.....	4-1
4.3	Pengumpulan Data.....	4-2
4.4	Pengujian Instrumen.....	4-3
4.4.1	Uji Validitas.....	4-3
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	4-4
4.5	Penyebaran Data.....	4-6
4.6	Uji Hipotesis.....	4-7
4.6.1	Uji R.....	4-7
4.6.2	Uji T.....	4-8
4.6.3	Uji F.....	4-9
4.7	Nilai Kualitas.....	4-10
4.8	Kesimpulan Hasil Pengolahan Kuesioner dan Uji Hipotesis.....	4-11
BAB 5	PENUTUP.....	5-1
5.1	Kesimpulan.....	5-1
5.2	Saran.....	5-1
5.3	Rekomendasi.....	5-1

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang tugas akhir, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir, serta sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang Tugas Akhir

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi membuat penyampaian informasi dan layanan lebih mudah dan cepat. Penyampaian informasi dan layanan yang dulunya membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang mahal kini dapat dinikmati dengan cepat dan murah menggunakan teknologi informasi. Salah satu media penyampaian informasi dan layanan yang dapat diakses dari manapun dan kapanpun yaitu *website*. Situs *web* (*website*) adalah keseluruhan halaman-halaman *web* yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak halaman *web* yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman *web* dengan yang lain disebut *hyperlink*, sedangkan *text* yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext* [YUH08].

Program Studi Teknik Informatika memiliki beberapa *website* untuk menunjang kegiatan perkuliahan salah satunya yaitu *website* tugas akhir dimana *website* ini memiliki 2 jenis layanan *website* yaitu *website* info tugas akhir sebagai sarana untuk menyampaikan segala informasi seputar tugas akhir kepada mahasiswa serta *website* administrasi tugas akhir sebagai sarana bagi mahasiswa untuk mengurus seminar dan sidang tugas akhir. *Website* tugas akhir tentunya harus memiliki kualitas yang baik dalam hal penyampaian informasi dan layanan. Kualitas *website* perlu diukur untuk mengetahui bagaimana tingkat penerimaan mahasiswa terhadap kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan yang ada pada *website* tugas akhir.

Untuk mengetahui kualitas *website* tugas akhir, dilakukan penelitian untuk mengukur kualitas *website* tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yaitu metode *WebQual 4.0* dimana metode ini mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini mengukur kualitas *website* dalam 3 dimensi yaitu *usability* (ketergunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Hasil dari pengukuran kualitas *website* tugas akhir diharapkan dapat digunakan oleh pihak pengembang sebagai bahan evaluasi apabila akan dilakukan pengembangan atau perbaikan pada *website* tugas akhir.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu :

1. Bagaimana kualitas *website* tugas akhir?
2. Bagaimana tingkat penerimaan mahasiswa terhadap kualitas informasi yang disediakan oleh *website* tugas akhir?
3. Bagaimana tingkat penerimaan mahasiswa terhadap kualitas interaksi layanan *website* tugas akhir?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kualitas *website* tugas akhir serta tingkat penerimaan mahasiswa terhadap kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan *website* tugas akhir yang dimiliki oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan. Hasil pengukuran kualitas diharapkan dapat digunakan oleh pihak pengembang sebagai bahan evaluasi apabila akan dilakukan pengembangan atau perbaikan pada *website* tugas akhir.

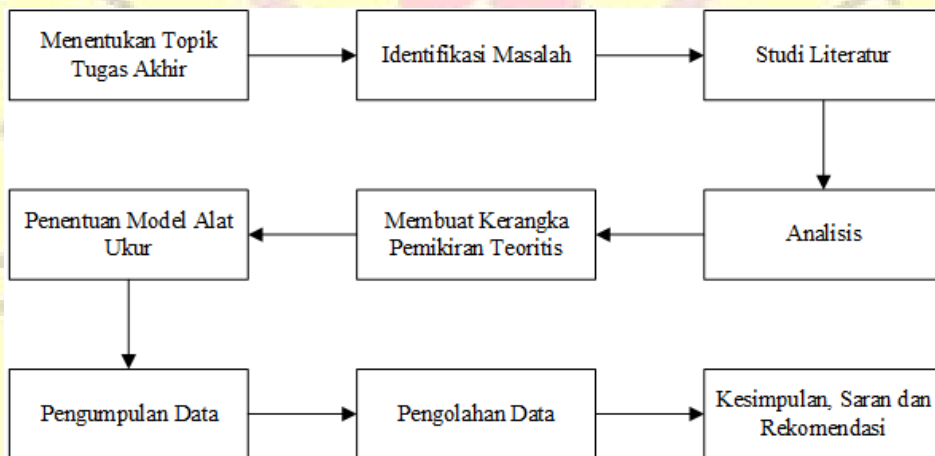
1.4 Lingkup Tugas Akhir

Lingkup dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis fungsi serta menu dan fitur *website* tugas akhir Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan.
2. Responden pada penelitian ini yaitu mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan yang sudah melakukan perwalian tugas akhir.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi tugas akhir yang digunakan yaitu :



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

1. Menentukan Topik Tugas Akhir
Menentukan topik yang akan diangkat dalam penelitian tugas akhir.
2. Identifikasi Masalah
Mengidentifikasi masalah-masalah yang terdapat pada objek penelitian yang akan diteliti.
3. Studi Literatur
Mempelajari dan memahami teori-teori yang akan digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian tugas akhir.
4. Analisis
Menganalisis metode yang digunakan pada penelitian, variabel penelitian dan objek penelitian.
5. Membuat Kerangka Pemikiran Teoritis
Membuat kerangka pemikiran teoritis berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir.

6. Penentuan Model Alat Ukur

Menentukan model alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian tugas akhir yaitu kuesioner.

7. Pengumpulan Data

Melakukan pengumpulan data mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas *website* tugas akhir Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu :

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan terhadap kondisi *website* tugas akhir Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan.
- b. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan dalam sebuah dokumen yang diberikan kepada responden.

8. Pengolahan Data

Mengolah data yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang sudah dibagikan kepada responden untuk kemudian dilakukan pengujian validitas, reliabilitas dan hipotesis guna memperoleh nilai kualitas dari *website* tugas akhir Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan.

9. Kesimpulan, Saran dan Rekomendasi

Menyimpulkan dan memberikan saran serta rekomendasi berdasarkan hasil pengerjaan dari penelitian tugas akhir.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan laporan pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang tugas akhir, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan mengenai tinjauan pustaka dan kaidah-kaidah teoritis yang digunakan untuk memecahkan masalah pada penelitian tugas akhir.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Bab ini berisi alur penelitian, analisis masalah dan solusi tugas akhir, kerangka berpikir teoritis, serta profil penelitian.

BAB 4 PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi penetapan populasi, teknik sampling dan ukuran sampel, rancangan kuesioner, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, penyebaran data, uji hipotesis, nilai kualitas serta kesimpulan hasil pengolahan kuesioner dan uji hipotesis.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian tugas akhir, saran untuk penelitian selanjutnya serta rekomendasi yang dapat dijadikan bahan evaluasi untuk pengembangan atau perbaikan objek penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- [BAR03] Barnes, S.J, dan R. Vidgen, “Measuring Website Improvements : a Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange”, 2003.
- [BEV00] Bevan, Nigel, “ISO and Industry Standards for User Centered Design”, 2000.
- [HER16] Herlambang, Rizky, “Pengaruh WebQual Terhadap Kepuasan Pengguna Website Pos Indonesia Studi Kasus Di Kota Bandung”, Telkom University, Bandung, 2016.
- [IRA12] Irawan, Candra, “Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan WebQual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)”, Jurnal Sistem Informasi, Vol. 4, No. 2, Oktober 2012.
- [KOT05] Kotler, Philip, “Manajemen Pemasaran”, Edisi 11, Jilid 1 dan 2 Pemasaran, PT. Indeks, Jakarta, 2005.
- [LAD13] Ladjamudin, Al-Bahra Bin, “Analisis dan Desain Sistem Informasi”, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013.
- [MAS14] Maslan, Andi, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode WebQual 4.0”, Universitas Kota Batam, Batam, 2014.
- [NIE93] Nielsen, Jakob, “Usability Engineering”, Academic Press, California, 1993.
- [PRA15] Pratama, Yoga, “Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0”, Universitas Telkom, Bandung, 2015.
- [SAN12] Sanjaya, Iman, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian KOMINFO Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0”, Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Volume 14, No. 1, Juni 2012.
- [SET16] Setyawan, Danny, “Analisis Kualitas Website Traveloka.com Menggunakan Pendekatan WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA)”, Telkom University, Bandung, 2016.
- [SUG15] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabeta, Bandung, 2015.
- [SUG17] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabeta, Bandung, 2017.
- [THO15] Thoifah, Panatut, P,Pd.I, “Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif”, Madani, Malang, 2015.
- [TJI03] Tjiptono, Fandy, dan Diana, Anastasia, “Total Quality Management”, Andi, Yogyakarta, 2003.
- [TJI12] Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, “Pemasaran Strategik”, Andi, Yogyakarta, 2012.
- [UNP18] Unpas, Informatika, “Sejarah”, tersedia : Agustus 2018, <https://if.unpas.ac.id/sejarah/>, Agustus 2018.

- [UNP18] Unpas, Informatika, “Visi & Misi”, tersedia : Agustus 2018, <https://if.unpas.ac.id/visi-misi/>, Agustus 2018.
- [WAL10] Walczak, S, “The Relationship Between Website Quality, Trust and Price Premium At Online Auctions”, 10(1), pp 1-25, Journal Electronic Commerce Research, 2010.
- [YAG11] Yaghoubi, N. M. Et al, “Internet Bookstore Quality Assessment”, Iranian Evidence, African, 2011.
- [YUD15] Yudiastuti, Helda, dan Megawaty, “Mengukur Kualitas Portal Rumah Belajar Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0”, Universitas Bina Darma, Palembang, 2015.
- [YUH08] Yuhefizar, “10 Jam Menguasai Internet : Teknologi dan Aplikasinya”, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2008.

