

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* BIRO KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI
(*BIMAWA*) UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana**



Disusun Oleh:

Lastio Aji Sefi Rahman
1800018115

**PROGRAM STUDI S1 INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* BIRO KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI
(*BIMAWA*) UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Lastio Aji Sefi Rahman
1800018115

Program Studi Informatika
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan

Telah disetujui oleh:
Pembimbing



Nur Rochmah Dyah PA, S.T., M.Kom.
NIP. 197608192005012001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE BIRO KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI
(BIMAWA) UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Lastio Aji Sefi Rahman
1800018115

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada 12 Desember 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan dewan penguji

Ketua

: Nur Rochmah Dyah PA,S.T., M.Kom.

Penguji 1

: Fiftin Noviyanto, S.T., M.Cs.

Penguji 2

: Dinan Yulianto, S.T., M.Eng.

[Handwritten signatures and dates]
28/12/2023
12/2023
28/12/2023

Yogyakarta,
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan



[Handwritten signature]
Prof. Sunardi, S.T., M.T., Ph.D.
NIP. 197405212000021110862028

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lastio Aji Sefi Rahman

NIM : 1800018115

Prodi : Informatika

Judul TA/Skripsi : Analisis Kualitas *Website* Biro Kemahasiswaan Dan Alumni (BIMAWA) Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya/Kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 28 Desember 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Nur Rochmah Dyah PA, S.T., M.Kom.
NIP. 197608192005012001

Yang menyatakan,



Lastio Aji Sefi Rahman
1800018115

Pernyataan Tidak Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lastio Aji Sefi Rahman

NIM : 1800018115

Email : lastio1800018115@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Informatika

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Tesis : Analisis Kualitas *Website* Biro Kemahasiswaan Dan Alumni (BIMAWA) Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 20 Januari 2024
Yang Menyatakan



(Lastio Aji Sefi Rahman)

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lastio Aji Sefi Rahman
NIM : 1800018115
Email : lastio1800018115@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Teknologi Industri
Program Studi : Informatika
Judul tugas akhir : Analisis Kualitas *Website* Biro Kemahasiswaan Dan Alumni (BIMAWA) Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengizinkan~~/~~tidak mengizinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 20 Januari 2024



Lastio Aji Sefi Rahman

Mengetahui,
Pembimbing



Nur Rochmah Iyeh PA, S.T., M.Kom.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ

"Sesungguhnya, setiap amal tergantung pada niatnya."
(Hadis riwayat Imam Al-Bukhari dan Imam Muslim)

Skripsi Ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Kasam dan Ibu Lasinah selaku kedua orang tua saya, terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak henti-hentinya diberikan.
2. Tegar Widodo selaku saudara kandung saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
3. Bapak Jefree Fahana, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan sebelum penyusunan skripsi.
4. Ibu Nur Rochmah Dyah Puji Astuti, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan kepada saya hingga terselesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan sharing pengetahuan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad sallallahu alaihi wasallam, yang menjadi teladan utama dalam membimbing umat menuju cahaya ilmu pengetahuan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI yang berjudul "Analisis Kualitas *Website* Biro Kemahasiswaan Dan Alumni (BIMAWA) Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*" SKRIPSI ini dapat diselesaikan sebagai bagian dari syarat untuk mencapai derajat Sarjana di Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Dalam proses penulisan SKRIPSI menghadapi berbagai tantangan dan hambatan, tetapi berkat dukungan dan dorongan dari berbagai pihak, SKRIPSI ini akhirnya berhasil diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada:

- 1) Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
- 2) Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- 3) Bapak Prof. Ir. Sunardi, S.T., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- 4) Bapak Choirul Fajri, S.I.Kom., M.A. selaku Kepala Biro Kemahasiswaan dan Alumni (BIMAWA) Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian (riset) di Biro Kemahasiswaan dan Alumni (BIMAWA).
- 5) Ibu Galih Pambayun Putri Fendina, S.Kom. selaku Staf Urusan Teknologi Informasi Biro Kemahasiswaan dan Alumni (BIMAWA) Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan informasi terkait *website* BIMAWA yang telah diteliti.
- 6) Dr. Murinto, S.Si., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Informatika Universitas Ahmad Dahlan.
- 7) Bapak Jefree Fahana, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan sebelum penyusunan skripsi.
- 8) Ibu Nur Rochmah Dyah Puji Astuti, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan kepada peneliti hingga terselesaikan skripsi ini.
- 9) Tim penguji : Fiftin Noviyanto, S.T., M.Cs. (Penguji 1), Dinan Yulianto, S.T., M.Eng. (Penguji 2) yang telah memberikan banyak masukan terhadap skripsi ini.
- 10) Bapak dan Ibu dosen Program Studi S1 Informatika Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menempuh pendidikan.
- 11) Semua partisipan yang bersedia mengisi kuesioner penelitian dengan baik dari mahasiswa Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- 12) Kerabat terdekat : Fadhlán Mubarak Harnoval, Dianda Rifaldi, Nurul Rossa W Tosofu, Diah Yulia Putri, Wanda Amrina Rosyada dan Amelia Nur Ardillah yang telah kebersamaian proses penulis serta dukungan, bantuan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 13) Berbagai pihak yang tidak mungkin disebutkan satu per satu telah memberikan banyak bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat meski menyadari ketidaksempurnaan, kritik dan saran dari pembaca diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini menjadi bagian inspiratif dari perjalanan ilmiah yang lebih panjang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta,
Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR TIDAK PLAGIAT	iv
LEMBAR PERNYATAN PERSETUJUAN AKSES	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Website	13
2.2.2 Demografi	13
2.2.3 Kualitas Layanan	14
2.2.4 Teknik Sampling	14
2.2.5 Skala Likert	16
2.2.6 Webqual 4.0	16
2.2.7 Importance Performance Analysis (IPA)	18
2.2.8 Diagram Kartesius	18
2.2.9 Analisis Kesenjangan (GAP)	20
2.2.10 Uji Validitas	20
2.2.11 Uji Reliabilitas	21

2.2.12	Uji Normalitas	21
2.2.13	Uji Autokorelasi.....	22
2.2.14	Uji-f.....	22
2.2.15	Kuesioner	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Objek Penelitian	24
3.2	Metode Pengumpulan Data	24
3.3.1	Observasi	24
3.3.2	Wawancara	24
3.3.3	Kuesioner	24
3.3	Alat Dan Bahan	25
3.3.4	Perangkat Keras (Hardware)	25
3.3.5	Perangkat Lunak (Software)	25
3.4	Tahapan penelitian	26
3.4.1	Studi Literatur	27
3.4.2	Identifikasi Masalah	27
3.4.3	Penentuan Metode Penelitian	29
3.4.4	Pengambilan Data	30
3.4.5	Pengujian Validitas Dan Reliabilitas.....	31
3.4.6	Pengolahan Data	31
3.4.7	Analisis Hasil IPA	31
3.4.8	Kesimpulan	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Perancangan Kuesioner Webqual 4.0.....	32
4.2	Demografi Responden.....	36
4.2.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden Dalam Pengujian Instrumen	36
4.2.2	Karakteristik Umur Responden Dalam Pengujian Instrumen	37
4.2.3	Karakteristik Perangkat Responden Dalam Pengujian Instrumen	37
4.2.4	Karakteristik Jumlah Akses Responden Dalam Pengujian Instrumen	38
4.2.5	Karakteristik Aktivitas Internet Responden Dalam Pengujian Instrumen	39
4.3	Pengujian Instrumen.....	40
4.4	Pengujian Normalitas.....	51
4.5	Pengujian Autokorelasi	52
4.6	Pengujian Regresi Linear	53

4.6.1	Uji-f.....	53
4.7	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	54
4.8	Analisis Kesenjangan (GAP).....	64
4.9	Analisis Kuadran IPA.....	65
4.10	Pembahasan.....	68
4.11	Rekomendasi Perbaikan.....	68
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		75
LAMPIRAN.....		78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengujian <i>Backbox</i>	2
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	19
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Analisis Kuadran IPA.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Form Telaah Jurnal.....	8
Tabel 2.2 Skor Jawaban Responden.....	16
Tabel 2.3 Dimensi <i>Usability</i>	17
Tabel 2.4 Dimensi <i>Information Quality</i>	17
Tabel 2.5 Dimensi <i>Interaction Quality</i>	17
Tabel 2.6 Interpretasi Reliabilitas Instrumen	21
Tabel 3.1 Perangkat Keras.....	25
Tabel 3.2 Perangkat Lunak	25
Tabel 3.3 Instrumen Pengujian <i>Black-box</i>	27
Tabel 3.4 Instrumen <i>Webqual 4.0</i>	30
Tabel 4.1 Kuesioner Kinerja (<i>Performance</i>).....	32
Tabel 4.2 Kuesioner Harapan (<i>Importance</i>).....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	37
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Perangkat Yang Digunakan.....	38
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Akses	38
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Aktivitas Internet.....	39
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Performance</i> (Kinerja) Dimensi <i>Usability</i> (Kegunaan)	40
Tabel 4.9 Uji Validitas <i>Performance</i> (Kinerja) Dimensi <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi).....	41
Tabel 4.10 Uji Validitas <i>Performance</i> (Kinerja) Dimensi <i>Interaction Quality</i> (kualitas interaksi) Dan Overall Impression (Kualitas Informasi Dan Keseluruhan)	43
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas (<i>Performance</i>).....	44
Tabel 4.12 Uji Validitas <i>Importance</i> (Harapan) Dimensi <i>Usability</i> (Kegunaan)	45
Tabel 4.13 Uji Validitas <i>Importance</i> (Harapan) Dimensi <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi).....	46
Tabel 4.14 Uji Validitas <i>Importance</i> (Harapan) Dimensi <i>Interaction Quality</i> Dan Overall Impression (Kualitas Informasi Dan Keseluruhan)	48
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Validitas (<i>Importance</i>).....	49
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Reliabilitas (<i>Performance</i>)	50
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Reliabilitas (<i>Importance</i>)	51
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Normalitas Data Kinerja	51
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Normalitas Data Harapan.....	52
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Autokorelasi Data Kinerja	52
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Autokorelasi Data Harapan	52
Tabel 4.22 Hasil Uji f Data Kinerja.....	53
Tabel 4.23 Hasil Uji f Data Harapan	53
Tabel 4.24 Data Kuesioner Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>) website BIMAWA.....	54
Tabel 4.25 Data Kuesioner Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>) website BIMAWA.....	56
Tabel 4.26 Data Kuesioner Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>) website BIMAWA.....	57
Tabel 4.27 Data Kuesioner Penilaian Harapan (<i>Importance</i>) website BIMAWA	58
Tabel 4.28 Data Kuesioner Penilaian Harapan (<i>Importance</i>) website BIMAWA	60
Tabel 4.29 Data Kuesioner Penilaian Harapan (<i>Importance</i>) website BIMAWA	61
Tabel 4.30 Analisis Tingkat Kesesuaian	63
Tabel 4.31 Analisis Kesenjangan (GAP)	64
Tabel 4.32 Rekomendasi Perbaikan	69

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 5.1 Hasil Pengujian <i>Black-box</i>	83
--	----

ABSTRAK

Teknologi informasi memanfaatkan internet untuk menyebarkan informasi secara global. *Website* bukan hanya menjadi media informasi, melainkan juga menjadi tolak ukur kualitas perguruan tinggi. *Website* BIMAWA UAD memiliki peran signifikan dalam menyebarkan informasi seputar kemahasiswaan, beasiswa, kompetisi, dan prestasi di Universitas Ahmad Dahlan. Fungsinya tidak terbatas pada membantu mahasiswa memperoleh informasi bermanfaat, melainkan juga menyajikan pencapaian kepada masyarakat umum. Mengacu pada hasil wawancara bersama staff teknologi informasi di Biro Kemahasiswaan Dan Alumni (BIMAWA) dari hasil wawancara teridentifikasi masalah yaitu: (1) pembatasan ukuran file saat mengunggah dokumen; (2) mengalami *down* ketika banyak pengguna mengakses website. Serta berdasarkan hasil uji fungsional ditemukan terdapat menu pada *website* tidak berfungsi secara baik. Maka akan dilakukan penelitian lebih lanjut guna menilai kualitas website BIMAWA serta mengukur atau menganalisis penilaian pengguna terhadap kepuasan, kegunaan, dan tampilan *website*.

Analisis kualitas website BIMAWA menggunakan metode *webqual 4.0* dan *importance performance analysis (IPA)* berdasarkan penilaian pengguna melalui 3 dimensi penilaian, antara lain kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Penelitian ini memanfaatkan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden dengan 23 pertanyaan. Data diuji menggunakan beberapa pengujian yang terdiri dari pengujian validitas, pengujian reliabilitas, pengujian normalitas, pengujian autokorelasi dan uji f untuk menguji hipotesis penelitian, dan pengujian terakhir menggunakan metode *importance performance analysis (IPA)* dengan analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan, dan analisis kuadran antara harapan dan kinerja.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas website BIMAWA memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 88%, menandakan bahwa kinerja layanan website BIMAWA belum memuaskan pengguna. Analisis kesenjangan menunjukkan rata-rata sebesar -0,48, menandakan bahwa kinerja saat ini berada di bawah keinginan atau harapan pengguna. Hasil analisis kuadran menunjukkan terdapat 9 atribut pada kuadran I, yang menunjukkan bahwa atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kualitas Layanan, *Webqual 4.0*.