

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS WEBSITE INSTITUT TEKNOLOGI STATISTIKA DAN
BISNIS (ITESA) MUHAMMADIYAH SEMARANG MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL***

SKRIPSI

Tugas Akhir disusun untuk memenuhi syarat
Mencapai gelar kesarjanaan Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Program Strata-1



Disusun Oleh :
DANU TIRTA RIFQIAWAN
19.01.55.0019
26152

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN INDUSTRI
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG**

2023

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya DANU TIRTA RIFQIAWAN, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS WEBSITE INSTITUT TEKNOLOGI STATISTIKA DAN BISNIS (ITESA) MUHAMMADIYAH SEMARANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.

DANU TIRTA RIFQIAWAN
19.01.55.0019

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 03 Februari 2023

MUJI SUKUR, S.KOM., M.Cs.
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.
Disertai QRCode untuk validasi.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS WEBSITE
INSTITUT TEKNOLOGI STATISTIKA DAN BISNIS (ITESA) MUHAMMADIYAH
SEMARANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 08-02-2023, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.



SAKSI 1
Tim Penguji



SAKSI 2
Tim Penguji



(MUJI SUKUR, S.KOM, M.Cs)

SAKSI 3
Tim Penguji



(NOVITA MARIANA, S.Kom., M.Kom.)

(TEGUH KHRISTIANTO, S.Kom, M.Kom)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>

1/1

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS WEBSITE
INSTITUT TEKNOLOGI STATISTIKA DAN BISNIS (ITESA) MUHAMMADIYAH
SEMARANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

Ditulis oleh
NIM : **19.01.55.0019**
Nama : **DANU TIRTA RIFQIAWAN**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas TEKNOLOGI
INFORMASI DAN INDUSTRI Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 13-02-2023
Ketua



(MUJI SUKUR, S.KOM, M.Cs)
NIDN. 0627017201

Sekretaris



(NOVITA MARIANA, S.Kom., M.Kom.)
NIDN. 0616117401

Anggota



(TEGUH KHRISTIANTO, S.Kom, M.Kom)
NIDN. 0608057403

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas TEKNOLOGI INFORMASI DAN INDUSTRI
Dekan



(Dr. AJI SUPRIYANTO, S.T., M.Kom.)
NIDN. 0628077101



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>
1/1

HALAMAN MOTTO

“Sebaik-baiknya perjalanan adalah perjalanan yang dimulai bukan hanya difikirkan, karena tanpa memulai tidak ada akhir yang indah untuk sebuah perjalanan”

-Danu Tirta Rifqiawan-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, saya ucapkan rasa syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan segala rahmatnya skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. ALLAH SWT atas segala rahmat nya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik dan lancar
2. Orang tua saya bapak Imam Supriyono serta Ibu Suwarningsih tak lupa juga kakak tercinta saya Danang Affif Wahyu Hidayat yang telah memberikan doa serta dukungan nya.
3. Keluarga dan saudara saya yang selalu memberikan dorongan motivasi
4. Dosen pembimbing bapak Muji Sukur, S.Kom.,M.Cs. yang senantiasa sabar dalam proses penyelesaian skripsi ini
5. Sahabat terhebat saya Farhan Fikri Arfiansyah, Anastasia Bernike Ardella, Putri Iga Fatikhatun Nisa' dan segenap teman Garangan yang selalu mensupport saya dan selalu menjadi tempat untuk bertukar pikiran dari awal perkuliahan hingga saat ini
6. Teman teman Nun yang selalu menjadi tempat saya untuk menenangkan diri dan tempat untuk saya bercengkrama di sela kebingungan saya terhadap perkuliahan

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan kemudahan sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul "Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Website Institut Teknologi Statistika dan Bisnis (ITESA) Muhammadiyah Semarang Dengan Menggunakan Metode *Webqual*" Dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng. selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
2. Bapak Dr. Aji Supriyanto, S.T., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi dan Industri Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Bapak Arief Jananto, S.Kom., M.Cs. selaku ketua Progdi jurusan Sistem Informasi Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
4. Dosen-dosen pengampu di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuannya sehingga penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang telah disampaikan dalam menempuh pendidikan Strata-1 Program Studi Sistem Informasi ini.
5. Kedua orang tua penulis, dan seluruh keluarga yang telah memberi support kepada penulis dalam penyusunan laporan akhir ini.

6. Sahabat-sahabat terhebat yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
7. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi angkatan 2019.
8. Seluruh sumber informasi dan penyedia data yang telah menyediakan kebutuhan penelitian sebagai dasar penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Semarang , 26 Januari 2023



Danu Tirta Rifqiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
PERNYATAAN KESIAPAN TUGAS AHIR.....	II
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AHIR/SKRIPSI	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
HALAMAN MOTTO	V
PERSEMBAHAN.....	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XV
ABSTRAK	XVI
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Metode Penelitian	3
1.4.1 Perumusan Objek Penelitian	4
1.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.4.3 Metode Analisis	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pustaka yang Terkait dengan Penelitian	7
2.2 Perbedaan Penelitian yang Dilakukan Dengan Penelitian Terdahulu	9
2.3 <i>Website</i>	15

2.4 Kepuasan Pengguna.....	15
2.5 <i>Likert's Summated Rating</i>	15
2.6 <i>Webqual</i>	17
BAB III	18
METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Objek Penelitian.....	18
3.2 Sumber Data	18
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4 Metode Penelitian	20
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Objek Penelitian.....	30
4.2 Instrumen Penelitian	30
4.3 Uji Validitas.....	32
4.4 Uji Realeabilitas.....	39
4.5 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan	40
4.6 Pengujian <i>Chi Square / Kai Kuadrat</i>	43
4.7 Hasil Wawancara.....	49
BAB V	53
KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
DOKUMENTASI WAWANCARA	57
LEMBAR BIMBINGAN	58
SURAT KETERANGAN BEBAS TURNITIN	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Metode Penelitian	20
Gambar 3.2 Statistik Pengunjung Website ITESA	21
Gambar 3.3 konten yang terdapat di website ITESA.....	22
Gambar 3.4 data hasil kuesioner	25
Gambar 3.5 data diolah menggunakan SPSS.....	25
Gambar 3.6 Proses Wawancara.....	28
Gambar 3.7 dokumentasi wawancara	28
Gambar 4.1 Tampilan <i>website</i> ITESA	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	9
Tabel 3.1 indikator <i>webqual</i> dimensi kemudahan pengguna (<i>usability</i>).....	23
Tabel 3.2 indikator <i>webqual</i> dimensi kualitas informasi (<i>information quality</i>)	24
Tabel 3.3 indikator <i>webqual</i> dimensi layanan interaksi (<i>service interaction</i>) .	24
Tabel 4.1. Instrumen Penelitian	31
Tabel 4.2. Uji Validitas Usability	33
Tabel 4.3 R uji Validitas	33
Tabel 4.4 Hasil pengujian <i>usability</i>	34
Tabel 4.5. Uji Validitas <i>information quality</i>	35
Tabel 4.6 R uji Validitas	36
Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>information quality</i>	36
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>service interaction</i>	37
Tabel 4.9 R uji Validitas	37
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>service interaction</i>	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas <i>usability</i>	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas <i>information quality</i>	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas <i>service interaction</i>	40
Tabel 4.14 Interval Penilaian Skala Linkert.....	41
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Tingkat kepuasan Responden.....	41
Tabel 4.16 Frekuensi observasi dimensi <i>usability</i>	44
Tabel 4.17 Frekuensi Harapan dimensi <i>usability</i>	44
Tabel 4.18 Chi Square Hitung Dimensi <i>usability</i>	45
Tabel 4.19 Frekuensi Observasi <i>information quality</i>	45
Tabel 4.20 Frekuensi Harapan <i>information quality</i>	45
Tabel 4.21 Chi Square Hitung <i>information quality</i>	46
Tabel 4.22 Frekuensi Observasi <i>service interaction</i>	46
Tabel 4.23 Frekuensi Harapan <i>service interaction</i>	47
Tabel 4.24 Chi Square Hitung <i>service interaction</i>	47
Tabel 4.25 Rangkuman Hasil perhitungan Chi Square	48

Tabel 4.26 Tabel distribusi <i>chi square</i>	48
Tabel 4.27 Hasil Wawancara	50

DAFTAR LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA	57
LEMBAR BIMBINGAN	58
SURAT KETERANGAN BEBAS TURNITIN	6

