

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)* PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**



Intelligentia - Dignitas

VIRGIAWAN PUGUH SOPANI

1512620076

PROGRAM STUDI

PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Intelligentia - Dignitas
2025

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Layanan *Website* dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta

Penyusun : Virgiawan Puguh Sopani

NIM : 1512620076

Pembimbing I : Ressy Dwitias Sari, S.T., M.T.I.

Pembimbing II : Via Tuhamah Fauziastuti, M.Ed

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Ressy Dwitias Sari, S.T, M.T.I

NIP. 198909152019032021

Pembimbing II,

Via Tuhamah Fauziastuti, M.Ed

NIP. 199101102023212029

Mengetahui.

Koordinator Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer

Muchammad Ficky Duskarnaen, S.T., M.Sc.

NIP. 197309242006041001

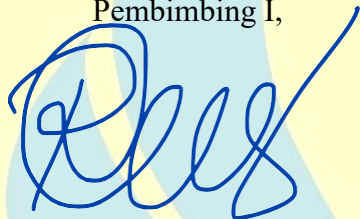
Intelligentia - Dignitas

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Layanan *Website* dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta
Penyusun : Virgiawan Puguh Sopani
NIM : 1512620076
Tanggal Ujian : Rabu, 15 Januari 2025

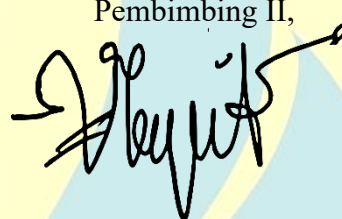
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ressy Dwitias Sari, S.T, M.T.I
NIP. 198909152019032021

Pembimbing II,



Via Tuhamah Fauziastuti, M.Ed
NIP. 199101102023212029

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi

Ketua Penguji,



ZE. Ferdi Fauzan Putra, M.Pd.T
NIP. 199002032019031013

Anggota Penguji I,



Bambang Prasetya Adhi, S.Pd., M.Kom
NIP. 198302252014041001

Anggota Penguji II,



Muhammad Ficky Duskarnaen, M.Sc.
NIP. 197309242006041001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer



Muhammad Ficky Duskarnaen, M.Sc.

NIP. 197309242006041001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini yang berjudul Analisis Kualitas Layanan *Website* dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 02 Januari 2025

Yang Membuat Pernyataan



A handwritten signature in black ink, likely belonging to the author, Virgiawan Puguh Sopani.

Virgiawan Puguh Sopani

No. Reg. 1512620076

Intelligentia - Dignitas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Virgiawan Puguh Sopani
NIM : 1512620076
Fakultas/Prodi : Teknik / Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Alamat email : virgiawanpuguhsopani3792@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 Februari 2025

Penulis

(Virgiawan Puguh Sopani)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Website dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta**”. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih tersebut peneliti tujukan kepada:

1. Allah SWT atas segala penyertaan, hikmat, serta nafas kehidupan yang sampai saat ini masih bisa peneliti rasakan.
2. M. Ficky Duskarnaen, M.Sc selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta.
3. Ressay Dwitias Sari, S.T., M.T.I selaku Dosen Pembimbing 1 skripsi.
4. Via Tuhamah Fauziastuti, M.Ed selaku Dosen Pembimbing 2 skripsi.
5. Bapak/Ibu dosen Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta.
6. Orang tua yang penulis sayangi sehingga bisa mengantarkan penulis ke bangku perkuliahan di perguruan tinggi negeri, hingga kini tiba saatnya berkat do'a dan dukungan orang tua penulis mampu menyelesaikan akademik penulis di Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
7. Adik tersayang, atas motivasi doa, dan kebersamaannya selama ini. Kehadiranmu telah menjadi penyemangat tambahan yang membuat penulis lebih bersemangat menyelesaikan skripsi ini.
8. Tante Rini, Susi, Mpuh serta Nenek yang saya sayangi yang doa dan perhatian tulusnya selalu menjadi penyemangat luar biasa bagi saya. Kehadiran nenek adalah sumber inspirasi bagi saya untuk terus berusaha dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Bang Al alias Napking sebagai penghibur/ streamer favorit saya, yang melalui konten kreatif dan hiburannya, berhasil mengusir rasa lelah dan kejenuhan selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah menjadi teman virtual yang menyenangkan di saat-saat penuh tekanan.

10. Teman – teman The Coeg (Alfin, Amin, M, Genji/ Rudi, Udin dan Mawan) teman – teman terdekat saya. Terima kasih atas momen – momen penuh canda, dukungan moral, serta kebersamaan yang selalu membuat saya tertawa dan semangat lagi di tengah penatnya pengerjaan skripsi ini. Kalian adalah tempat terbaik untuk berbagi cerita dan melepas lelah.
11. Teman – teman Skripsi Uhuy. Terima kasih atas semangat, kerja sama, saling berbagi informasi, serta kebersamaan kita selama proses panjang pengerjaan skripsi ini. Keberadaan kalian membuat perjalanan yang berat ini terasa lebih ringan, bahkan menyenangkan.
12. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik, saran dan masukan sangat peneliti harapkan untuk memberikan wawasan bagi pembaca maupun peneliti sendiri.

Jakarta, 02 Januari 2025

Peneliti,



Virgiawan Puguh Sopani

Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Virgiawan Puguh Sopani, Analisis Kualitas Layanan *Website* dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. Skripsi. Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Jakarta 2024. Dosen Pembimbing: Ressy Dwitias Sari, S.T., M.T.I dan Via Tuhamah Fauziastuti, M.Ed

Seiring berkembangnya dunia teknologi informasi dan internet menghasilkan persaingan yang ketat berbagai sumber media informasi, salah satunya yaitu *website*. *Website* juga merupakan salah satu dari layanan informasi yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNJ sebagai bagian dari institusi. Namun, *website* UPT Perpustakaan UNJ itu sendiri belum ditemukan adanya analisis pada *website* dengan metode Webqual 4.0 dan IPA maupun lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terhadap kualitas layanan *website* UPT Perpustakaan berdasarkan 3 dimensi Webqual 4.0 dan mengelompokkan masing-masing indikator dengan metode IPA berdasarkan prioritas yang akan diperbaiki. Hasil akhir yang telah diukur memiliki nilai rata-rata dari *performance* dan *importance* sebesar 4,12 dan 4,00. Untuk hasil rata – rata yang diperoleh berdasarkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 97,27% dengan nilai tingkat kesesuaian terbesar terdapat pada variable *usability* yaitu sebesar 98,22%, sedangkan hasil nilai rata – rata tingkat kesenjangan (*GAP*) sebesar -0,115 dengan nilai kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi *Usabiliy* yaitu sebesar -0,070.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas, Layanan, *Website*, Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA), Perpustakaan, Universitas Negeri Jakarta.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Virgiawan Puguh Sopani, "Analysis of Website Service Quality Using the Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Methods at the UPT Library of Universitas Negeri Jakarta." Thesis. Study Program of Informatics and Computer Engineering Education, Faculty of Engineering, Universitas Negeri Jakarta, 2024. Supervisors: Ressay Dwitias Sari, S.T., M.T.I., and Via Tuhamah Fauziastuti, M.Ed.

With the advancement of information technology and the internet, the competition among various information media sources intensified, including websites. Websites were also one of the information services provided by the UPT Library of Universitas Negeri Jakarta as part of the institution. However, an analysis of the UPT Library website using the Webqual 4.0 and IPA methods, or other methods, had not been conducted. This study aimed to analyze the service quality of the UPT Library website based on three dimensions of Webqual 4.0 and to categorize each indicator using the IPA method according to the priorities for improvement. The final measured results showed average values of performance and importance at 4.12 and 4.00, respectively. The average conformity level obtained was 97.27%, with the highest conformity found in the usability variable at 98.22%. Meanwhile, the average GAP value (GAP) was -0.115, with the largest GAP found in the usability dimension at -0.070.

Keywords: Website, Service, Quality, Analysis, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Library, State University of Jakarta.

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Analisis.....	8
2.1.2 Kualitas	8
2.1.3 Layanan.....	8
2.1.4 Kualitas Layanan.....	9
2.1.5 Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>)	9
2.1.6 <i>Website</i>	9
2.1.7 Webqual 4.0.....	10
2.1.8 UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta	12
2.1.9 Kuesioner	16
2.1.10 Skala Likert.....	17

2.1.11	Analisis Statistik Deskriptif	18
2.1.12	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	20
2.1.13	Analisis Kesesuaian	22
2.1.14	Analisis Kesenjangan <i>GAP</i>	23
2.1.15	Penelitian Relevan.....	24
2.1.16	Kerangka Berfikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Tujuan Penelitian.....	30
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.3	Alat dan Bahan Penelitian.....	30
3.3.1	Alat Penelitian.....	30
3.3.2	Bahan Penelitian.....	31
3.4	Diagram Alir Penelitian.....	31
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	33
3.5.1	Populasi.....	33
3.5.2	Sampel.....	33
3.5.3	Teknik <i>Sampling</i>	35
3.6	Pendekatan Penelitian	36
3.7	Teknik Pengumpulan Data	37
3.7.1	Observasi.....	37
3.7.2	Studi Literatur	37
3.7.3	Penyebaran Kuesioner.....	37
3.8	Instrumen Pengumpulan Data.....	38
3.8.1	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	38
3.8.2	Skala Pengukuran Instrumen.....	40
3.8.3	Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Deskripsi Data.....	47
4.1.1	Perolehan Data untuk <i>Pilot Test</i>	47
4.1.2	Perolehan Data untuk Uji Besar.....	49
4.2	Pengujian Persyaratan Analisis	51
4.2.1	Uji Validitas.....	51
4.2.2	Uji Reliabilitas	58

4.3	Analisa Data	63
4.3.1	Statistik Deskriptif	63
4.3.2	<i>Importance Performance Analysis</i>	66
4.4	Hasil Analisa	81
4.4.1	Statistik Deskriptif	81
4.4.2	Tingkat Kesesuaian	84
4.4.3	Tingkat Kesenjangan.....	86
4.4.4	Kuadran.....	87
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Implikasi.....	90
5.3	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....		92
DAFTAR LAMPIRAN		95
Lampiran 1. Lembar Pertanyaan Observasi Awal		95
Lampiran 2. Data Jawaban Observasi Awal		103
Lampiran 3. <i>Google</i> Formulir Instrumen Pernyataan Survei		111
Lampiran 4. Data Jawaban Kuisisioner Uji Kecil <i>Importance</i> dan <i>Importance</i>		126
Lampiran 5. Data Jawaban Kuisisioner Uji Besar <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>		130
Lampiran 6. Surat Izin Observasi.....		140
Lampiran 7. Surat Izin Permintaan Data Mahasiswa		141
Lampiran 8. Data dari UPT TIK.....		142
Lampiran 9. Lembar Pernyataan Kelayakan Judul Skripsi		143
Lampiran 10. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing.....		147
Lampiran 11. Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing.....		149
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		150

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kategori Nilai.....	19
Tabel 2. 2 Penelitian Relevan.....	24
Tabel 3. 1 Perangkat Lunak (Software).....	30
Tabel 3. 2 Perangkat Keras (Hardware).....	31
Tabel 3. 3 Data Populasi Penelitian.....	33
Tabel 3. 4 Data Jumlah Proporsi Pada Populasi.....	35
Tabel 3. 5 Data Jumlah Sampel Penelitian.....	35
Tabel 3. 6 Kisi - kisi Kuesioner Penelitian.....	38
Tabel 3. 7 Skala Likert	40
Tabel 3. 8 Interpretasi Korelasi Product Moment	43
Tabel 3. 9 Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment.....	44
Tabel 4. 1 Jumlah Data Responden Uji Tes Kecil (Pilot Test).....	47
Tabel 4. 2 Hasil Sebaran Pilot Test (Importance).....	48
Tabel 4. 3 Hasil Sebaran Uji Tes Kecil (Performance)	48
Tabel 4. 8 Data Jumlah Responden Uji Besar.....	49
Tabel 4. 9 Data Hasil Responden Uji Besar (Importance).....	50
Tabel 4. 10 Data Hasil Responden Uji Besar (Performance).....	51
Tabel 4. 15 Penilaian Validitas Instrumen Usability (Importance)	52
Tabel 4. 16 Penilaian Validitas Instrumen Information Quality (Importance).....	53
Tabel 4. 17 Penilaian Validitas Instrumen Service Interaction Quality (Importance)	54
Tabel 4. 18 Output Uji Validitas SPSS Usability (Performance).....	55
Tabel 4. 19 Output Uji Validitas SPSS Information Quality (Performance).....	56
Tabel 4. 20 Output Uji Validitas SPSS Service Interaction Quality (Performance)	57
Tabel 4. 21 Penilaian Reliabilitas Instrumen (Importance).....	62
Tabel 4. 22 Penilaian Reliabilitas Instrumen (Performance)	63
Tabel 4. 23 Distribusi Nilai Importance	63
Tabel 4. 24 Distribusi Nilai Performance.....	65
Tabel 4. 25 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	66
Tabel 4. 26 Analisis Kesenjangan (GAP).....	71

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram hasil survei total jumlah responden.....	2
Gambar 1. 2 Diagram hasil survei pengguna <i>website</i> UPT Perpustakaan UNJ.....	3
Gambar 1. 3 Diagram hasil survei pengguna <i>website</i> UPT Perpustakaan UNJ.....	3
Gambar 1. 4 Diagram hasil survei pengguna <i>website</i> UPT Perpustakaan UNJ.....	3
Gambar 2. 4 Quality Function Deployment (QFD)	10
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Perpustakaan UNJ	13
Gambar 2. 2 Tampilan Home Website UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta	14
Gambar 2. 5 Kuadran IPA	22
Gambar 2. 6 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	32
Gambar 4. 1 Output Uji Validitas SPSS <i>Usability</i> (Importance)	52
Gambar 4. 2 Output Uji Validitas SPSS Information Quality (Importance).....	53
Gambar 4. 3 Output Uji Validitas SPSS <i>Service Interaction Quality</i> (Importance)	54
Gambar 4. 4 Output Uji Validitas SPSS <i>Usability</i> (Performance)	55
Gambar 4. 5 Output Uji Validitas SPSS Information Quality (Performance).....	56
Gambar 4. 6 Output Uji Validitas SPSS <i>Service Interaction Quality</i> (Performance)	57
Gambar 4. 7 Distribusi R Tabel.....	58
Gambar 4. 8 Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Usability</i> (Importance).....	59
Gambar 4. 9 Output Uji Reliabilitas Variabel Information Quality (Importance)	60
Gambar 4. 10 Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (Importance).....	60
Gambar 4. 11 Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Usability</i> (Performance).....	61
Gambar 4. 12 Output Uji Reliabilitas Variabel Information Quality (Performance)	61
Gambar 4. 13 Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (Performance).....	62
Gambar 4. 14 Analisis Kuadra IPA	76

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pertanyaan Observasi Awal	95
Lampiran 2. Data Jawaban Observasi Awal	103
Lampiran 3. <i>Google</i> Formulir Instrumen Pernyataan Survei	111
Lampiran 4. Data Jawaban Kuisisioner Uji Kecil <i>Importance</i> dan <i>Importance</i>	126
Lampiran 5. Data Jawaban Kuisisioner Uji Besar <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	130
Lampiran 6. Surat Izin Observasi	140
Lampiran 7. Surat Izin Permintaan Data Mahasiswa	141
Lampiran 8. Data dari UPT TIK	142
Lampiran 9. Lembar Pernyataan Kelayakan Judul Skripsi	143
Lampiran 10. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing	147
Lampiran 11. Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	149



Intelligentia - Dignitas