

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* PROGRAM STUDI
SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
METODE SERVQUAL**



DENNY SAHPUTRA ALPANDI PADANG

195610097

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* PROGRAM
STUDI SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DENGAN METODE SERVQUAL

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



Program Sarjana/S1

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta

Disusun Oleh:

DENNY SAH PUTRA ALPANDI PADANG

NIM : 195610097

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

PROGRAM SARJANA/S1

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Website* Program studi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual

Nama : Denny Sah Putra Alpandi Padang

NIM : 195610097

Program Studi : Sistem Informasi

Program : Sarjana/S1

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2023/2024

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi

Yogyakarta,

Dosen Pembimbing,



Sumiyatun, S.Kom., M. Cs.

NIDN : 0515048402

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE SERVQUAL

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan
diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar
Sarjana Komputer

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia
Yogyakarta

Yogyakarta,

Dewan Penguji

1 Endang Wahyuningsih, S.Kom., M. Cs.

2. Y. Yohakim Marwanta, S. Kom., M.Cs.

3. Sumiyatun, S.Kom., M. Cs.

NIDN

Tandatangan

0502507601

0026108101

0515048402

Mengetahui

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.

NPP : 051149

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta,



Denny Sah Putra Alpandi Padang

NIM: 195610097

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan serta perhatian, kasih sayang, pengorbanan baik moril maupun materil yang sangat berguna bagi hidupku, berkat doa dan dukungan kalianlah semua berjalan dengan lancar.
2. Kepada Vivi Febriana Terima kasih untuk kebersamaan, kekompakan dan bantuannya, karena selama proses perkuliahan dan proses mengerjakan skripsi selalu ada untuk membantu dan memberi semangat.
3. Kepada Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. selaku ketua program studi sistem informasi.
4. Dosen Pembimbing Ibu Sumiyatun, S.Kom., M. Cs. yang tidak pernah bosan untuk memberikan arahan dan masukan hingga terselesainya Skripsi ini.
5. Saudara –saudara saya, terutama adik-adik yang saya sayangi terima kasih sudah mendoakan dan memberikan dukungan dan semangat, karna semangat mereka orang-orang yang terdekat di hidup sayalah yang membuat saya tetap semangat dan ingin menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga Besar Mapala WAMADIKA yang telah saya anggap sebagai saudara saya diperantauan ini.

7. Segenap pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa, motivasi dan bantuannya.

HALAMAN MOTTO

“Jangan Pernah Menyerah, Karena kegagalan adalah kunci keberhasilan”

- *Denny Sah Putra Alpandi Padang*

“Setiap orang punya jatah gagal, habiskan jatah gagalmu saat muda”

- *Dahlan Iskan*

“Ulang bage baling-baling pakpak, mela hanjar angin oda nggeut mersora, mela endor angin nggeut mersora”

- *Peribahasa Pakpak*

“The Best Way To Get Started Is To Quit Talking And Begin Doing”

- *Walt Disney*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena oleh anugerah-Nya, kemurahan dan kasih setia-Nya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Analisis Kualitas Pelayanan *Website* Program studi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual ”.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan, namun berkat Tuhan Yang Maha Esa serta bantuan dari berbagai pihak maka segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat teratasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan baik sengaja maupun tidak disengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutupi diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat konstruktif bagi diri penulis.

Skripsi ini dipersembahkan teruntuk kedua orang tua yang sangat saya sayangi (Bapak Deli Padang dan Ibu Firma Jatima Habeahan) yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan moral dan materil yang tidak akan pernah tergantikan selamanya.

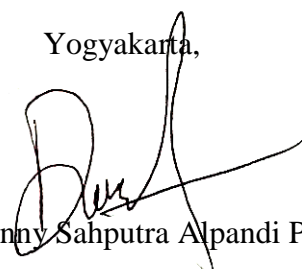
Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Sri Redjeki, S.Si., M.Kom., PhD Sebagai Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesi (UTDI) Yogyakarta.
2. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
3. Ibu Sumiyatun, S.Kom., M. Cs. Selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, hingga terselesainya tugas akhir/skripsi ini.
4. Ibu Endang Wahyuningsih, S.Kom., M. Cs. dan Bapak Y. Yohakim Marwanta, S. Kom., M.Cs. selaku penguji. Terima kasih atas waktu, masukan dan arahannya.

Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca.

Terima Kasih.

Yogyakarta,



Denny Sahputra Alpandi Padang

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup	4
1.6 Sistematika Penelitian	5
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	8

2.1	Tinjauan Pustaka	8
2.2	Landasan Teori	12
2.2.1	Si.utdi.ac.id.....	12
2.2.2	Service Quality (ServQual)	13
2.2.3	Uji Validasi	14
2.2.4	Uji Reliabilitas	14
2.2.5	Kualitas Layanan.....	15
2.2.6	Kepuasan Pengguna (Pelanggan).....	15
2.2.7	Google dan <i>Google Form</i>	16
2.2.8	Kuisisioner	17
2.2.9	Metode Rata-rata Skoring Data.....	18
2.2.10	Metode SQ (Service Quality).....	19
2.2.11	CSI (Customer Satisfaction Index)	19
2.2.12	Metode Index Performance Analysis (IPA).....	21
2.2.13	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	22
2.2.14	Persepsi	22
2.2.15	Ekspetasi	23
BAB III.....		25
METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Bahan.....	25
3.2	Peralatan	25
3.3	Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	26

3.3.1	Tahapan Analisis.....	26
3.3.2	Studi Literatur	27
3.3.3	Penentuan Metode Penelitian.....	27
3.3.4	Pengambilan Data	27
3.3.5	Pengolahan Data.....	28
3.4	Populasi dan Sampel.....	29
3.5	Rancangan Kuisisioner.....	30
3.6	Pengambilan Data.....	32
3.7	Pengolahan Data.....	34
3.8	Uji Validitas.....	37
3.9	Uji Reliabilitas.....	39
3.10	CSI (Customer Satisfaction Index).....	40
BAB IV		42
IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum <i>Website</i>	42
4.2	Data Hasil Penelitian	42
4.2.1	Uji Validitas	43
4.2.2	Uji Reliabilitas	44
4.3	Metode Rata – rata Skoring Data	44
4.4	Metode SQ (Service Quality)	47
4.5	Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	50
4.6	Index Performance Analysis (IPA)	51

BAB V.....	53
PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pembagian kuadran Index Performance Analysis (IPA).....	22
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	29
Gambar 3. 2 Pengambilan Data Dengan Google Form.....	33
Gambar 3. 3 Data Ekspetasi	35
Gambar 3. 4 Data Persepsi	37
Gambar 3. 5 Hasil uji validitas Persepsi	38
Gambar 3. 6 Hasil uji validitas Ekspetasi	38
Gambar 3. 7 Hasil uji Reliabilitas Persepsi.....	39
Gambar 3. 8 Hasil uji Reliabilitas Ekspetasi.....	40
Gambar 4. 1 Tampilan Depan Website	42
Gambar 4. 2 Kurva Index Performance Analysis (IPA)	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	10
Tabel 2. 2 Customer Satisfaction Index	20
Tabel 3. 1 Rancangan Kuesioner	31
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert.....	32
Tabel 3. 3 Kriteria Nilai CSI.....	40
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Semua Variable	43
Tabel 4. 2 Uji Realibilitas Persepsi	44
Tabel 4. 3 Uji Realibilitas Ekspetasi	44
Tabel 4. 4 Hasil rata-rata Skoring Data.....	45
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Service Quality	47
Tabel 4. 6 Tabel Perhitungan Customer Satisfaction Index.....	50

INTISARI

Pertumbuhan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang demikian pesat menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak bisa terpisahkan dari sebuah perusahaan dalam hal kualitas layanan bagi pelanggan khususnya *website* *si.utdi.ac.id*. *website* dari Program studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia yang menyediakan Informasi bagi Mahasiswa Program studi Sistem Informasi . suatu *website* perlu di ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Dalam Penelitian ini pengukuran kualitas *website* *si.utdi.ac.id* di ukur dengan metode Servqual.

Servqual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna. Metode pengumpulan data adalah menggunakan data primer merupakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang berjumlah 83 dan disebarikan secara *online* melalui media sosial dan teman-teman Mahasiswa Sistem Informasi UTDI. Teknik analisis menggunakan teknik kuantitatif, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0 dan metode CSI.

Kata Kunci: Analisis, CSI, Servqual, *Website* SI.

ABSTRACT

The rapid growth of Information and Communication Technology has made websites an inseparable part of a company in terms of service quality for customers, especially the si.utdi.ac.id website. website of the Information Systems Study Program at the Indonesian Digital Technology University which provides information for Information Systems Study Program Students. A website needs to be measured to determine the level of user satisfaction. In this research, the quality of the si.utdi.ac.id website was measured using the Servqual method.

Servqual is an instrument that assesses the quality of a website based on user perception. The data collection method is to use primary data, namely a questionnaire distributed to 83 respondents and distributed online via social media and friends of UTDI Information Systems students. The analysis technique uses quantitative techniques, data processing is carried out using the SPSS 16.0 application and the CSI method.

Keywords: Analysis, CSI, Servqual, SI Website.