

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE  
WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE [WWW.SMKDAKA.SCH.ID](http://WWW.SMKDAKA.SCH.ID)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY ON  
USER SATISFACTION BASED ON WEBQUAL 4.0 METHOD ON  
THE WWW.SMKDAKA.SCH.ID***



**VEGA IRAWAN**

**165610025**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**AKAKOM**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE  
WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE [WWW.SMKDAKA.SCH.ID](http://WWW.SMKDAKA.SCH.ID)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY ON  
USER SATISFACTION BASED ON WEBQUAL 4.0 METHOD ON  
THE WWW.SMKDAKA.SCH.ID***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata satu

(S1) Program Studi Sistem Informasi

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer

AKAKOM

Yogyakarta

Disusun Oleh

**VEGA IRAWAN**

**165610025**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**AKAKOM**

**YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Sistem Informasi di STMIK AKAKOM Yogyakarta, 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, 12 Juli 2021



Vega Irawan

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Allhamdulillahirobbil'alamin,

Kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan Skripsi di STMIK AKAKOM Yogyakarta. Segala syukur kuucapkan kepada-Mu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak Sutrisno dan Ibu Rokhayati

Sebagai Orang Tua saya yang telah mendukung dan mensupport baik dari segi materi, motivasi maupun do'a agar terselesaikannya Skripsi ini dan saya persembahkan Skripsi ini kepada Bapak dan Ibu, semoga dapat menjadikan sedikit senyuman kebahagiaan di wajah Bapak dan Ibu.

2. Ardita Salwa Natasya

Sebagai adik kandung saya yang telah menyemangati dan mendukung agar menyelesaikan pembuatan Skripsi ini.

3. Teman – teman Angkatan 2016

Untuk seluruh teman–teman angkatan 2016 seperjuangan khususnya Deni Setiawan, Muh Atang S, Abdul Mughini A. Terimakasih sudah sering mengingatkan, memberi solusi ketika menemui masalah dan memberikan banyak dukungan, sudah memberikan energi positif dalam menyelesaikan Skripsi dan untuk wisuda bersama.

4. Teman – teman Kos Dan Ibu Kos

Untuk seluruh teman–teman kos seperjuangan yang telah banyak membantu saya baik secara psikologi, sehingga dapat terpenuhi segala kebutuhan saya. Dan tidak lupa kepada ibu Sadjiman, yang telah berbaik hati memperbolehkan saya bon untuk kos.

5. Teman – teman Ojek Online

Untuk seluruh teman-teman ojek online khususnya komunitas ARGOS yang telah bekerja sama dengan saya. Terima kasih telah memberikan saya pengalaman ikut dalam komunitas ARGOS, sehingga saya dapat mendapatkan teman saat bekerja dan mempunyai keluarga baru disini.

Tidak lupa saya ucapkan terimakasih banyak kepada Ibu Dara Kusumawati, SE, MM. sebagai dosen pembimbing skripsi saya yang sudah membimbing dalam proses pengerjaan Skripsi serta Bapak Robby Cokro Buwono, S.Kom., M.Kom. sebagai dosen penguji yang telah membimbing dan membantu terlaksananya Skripsi ini. Dan untuk semua dosen STMIK AKAKOM yang telah mengajarkan banyak Ilmu Pengetahuan.

## **HALAMAN MOTO**

“Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis”

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN MOTO .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Dasar Teori.....	11
2.1.1 Website .....	11
2.1.2 Webqual .....	12
2.1.3 Kuesioner .....	12
2.1.4 SPSS.....	13
2.1.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	13
2.1.6 Instrumen Penelitian .....	14
2.1.7 Analisis Data .....	15
2.1.8 Hipotesis.....	16
2.1.9 Definisi Operasional Variabel .....	16
2.1.10 Pengembangan Model.....	17

2.1.11	Pengembangan Indikator.....	17
2.1.12	Uji Validitas .....	18
2.1.13	Uji Reliabilitas.....	19
2.1.14	Analisis Deskriptif .....	20
2.1.15	Analisis Regresi Linear Berganda .....	20
BAB III	METODE PENELITIAN .....	24
3.1	Bahan .....	24
3.2	Peralatan.....	24
3.2.1	Perangkat Keras ( <i>Hardware</i> ) .....	24
3.2.2	Perangkat Lunak ( <i>Software</i> ).....	24
3.3	Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data .....	25
3.4	Pengembangan Model.....	27
3.5	Definisi Operasional, Pengukuran Variabel dan Pengembangan Indikator 28	
3.6	Observasi.....	30
3.7	Jenis Data, Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	30
3.8	Populasi dan Sampel .....	30
3.9	Perancangan Kuesioner.....	31
3.10	Uji Validitas .....	33
3.11	Uji Reliabilitas.....	34
3.12	Analisis Deskriptif .....	34
3.13	Uji Hipotesis.....	35
BAB IV	IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....	36
4.1	Gambaran Umum Website .....	36
4.2	Data Hasil Penelitian .....	37
4.2.1	Uji Validitas .....	37
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	40
4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	44
4.2.4	Uji Hipotesis.....	66
BAB V	PENUTUP .....	71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran .....	73
	DAFTAR PUSTAKA .....	75
	LAMPIRAN	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	27
Gambar 3.2 Model Konseptual.....	27
Gambar 4.1 Tampilan Halaman Utama .....	36
Gambar 4.2 Presentase Variabel Kualitas Kegunaan .....	46
Gambar 4.3 Tampilan Menu PPDB .....	48
Gambar 4.4 Tampilan Menu Prestasi.....	48
Gambar 4.5 Presentase Kategori Variabel Kualitas Informasi.....	52
Gambar 4.6 Tampilan Menu PPDB .....	53
Gambar 4.7 Presentase Kategori Variabel Kualitas Layanan Interaksi .....	57
Gambar 4.8 Tampilan Menu Beranda.....	58
Gambar 4.9 Tampilan Menu Profil.....	58
Gambar 4.10 Presentase Kategori Variabel Kepuasan Pengguna .....	61
Gambar 4.11 Tampilan Menu Berita .....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
Tabel 2.2 Kategori Nilai Persentase .....	16
Tabel 3.1 Penjabaran Indikator.....	29
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert .....	30
Tabel 3.3 Rancangan Kuesioner .....	32
Tabel 4.1 Rangkuman Output SPSS Kualitas Informasi (X1) .....	38
Tabel 4.2 Rangkuman Output SPSS Kualitas Informasi (X2) .....	38
Tabel 4.3 Rangkuman Output SPSS Kualitas Layanan Interaksi (X3) .....	39
Tabel 4.4 Rangkuman Output SPSS Kepuasan Pengguna (Y) .....	39
Tabel 4.5 Case Processing Summary (X1).....	41
Tabel 4.6 Reliability Statistics (X1) .....	41
Tabel 4.7 Case Processing Summary (X2).....	42
Tabel 4.8 Reliability Statistics (X2) .....	42
Tabel 4.9 Case Processing Summary (X3).....	43
Tabel 4.10 Reliability Statistics (X3).....	43
Tabel 4.11 Case Processing Summary (Y).....	44
Tabel 4.12 Reliability Statistics (Y) .....	44
Tabel 4.13 Kategori Variabel Kualitas Kegunaan .....	46
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Kegunaan (X1) .....	49
Tabel 4.15 Kategori Variabel Kualitas Informasi (X2) .....	51
Tabel 4.16 Distibusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2).....	54
Tabel 4.17 Kategori Variabel Kualitas Layanan Interaksi (X3).....	56
Tabel 4.18 Distibusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan Interaksi (X3) .....	59
Tabel 4.19 Kategori Variabel Kepuasan Pengguna .....	61
Tabel 4.20 Distibusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y) .....	63
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	66
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	69
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	70

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id)”. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi Strata 1 STMIK AKAKOM Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan, namun berkat inayah Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak maka segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat teratasi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Akakom Yogyakarta.
2. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
3. Ibu DaraKusumawati,SE, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah banyak memberikan pengarahan, saran dan motivasi.
4. Bapak Robby Cokro Buwono, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Penguji yang telah berkenan memberikan masukan dan saran.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan baik sengaja maupun tidak sengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu

pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutup diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat konstruktif bagi diri penulis.

Akhir kata semoga Skripsi yang penulis buat dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan, dan masyarakat luas. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 Juli 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vega Irawan', with a stylized flourish at the end.

Vega Irawan

## ABSTRAK

Website [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) merupakan media penyebaran informasi sekolah SMK Darussalam Karangpucung. Website [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) ini, perlu dilakukan analisis terhadap kualitas website dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website dengan menggunakan metode webqual.

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel dari webqu adalah kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan kepuasan pengguna. Dalam proses analisis menggunakan sampel responden yaitu 307 responden. Untuk analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, penilaian menggunakan skala likert, pengolahan data menggunakan SPSS versi 24, analisis deskriptif dan pengujian hipotesis menggunakan regresi linear berganda (uji F dan uji T).

Hasil penelitian uji validitas hasilnya valid sedangkan untuk uji reliabilitas hasilnya reliabel. Hasil uji regresi linier berganda yaitu  $Y' = 1,768 + 0,149 X_1 + 0,608 X_2 + 1,018 X_3$ . Untuk hasil Uji F yaitu nilai  $\text{sig } 0,000 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima dan hasil Uji T untuk kualitas kegunaan  $T_{hitung} = 2,771$  dan nilai  $\text{sig} = 0,006$ , kualitas informasi  $T_{hitung} = 8,090$  dan nilai  $\text{sig} = 0,000$ , kualitas layanan interaksi  $T_{hitung} = 11,254$  dan nilai  $\text{sig} = 0,000 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) kualitas website [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) secara keseluruhan memberikan sumbangan 88%. Kesimpulannya bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Kegunaan, Kualitas Layanan Interaksi, Webqual, Website

## **ABSTRACT**

*The website [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) is a medium for disseminating information about SMK Darussalam Karangpucung. Website [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id), it is necessary to analyze the quality of the website with the aim of knowing the level of user satisfaction with website services using the webqual method.*

*Webqual is a method of measuring website quality based on end user perceptions. The variables of webqual are usability quality, information quality, interaction service quality and user satisfaction. In the process of analysis using a sample of respondents, namely 307 respondents. For data analysis using validity test, reliability test, assessment using Likert scale, data processing using SPSS version 24, descriptive analysis and hypothesis testing using multiple linear regression (F test and T test).*

*The results of the validity test are valid, while for the reliability test the results are reliable. The results of the multiple linear regression test are  $Y' = 1.768 + 0.149 X_1 + 0.608 X_2 + 1.018 X_3$ . For the results of the F test, namely the value of sig  $0.000 < = 0.05$  then  $H_0$  is rejected,  $H_a$  is accepted and the results of the T test for the quality of usability T count = 2.771 and the value of sig = 0.006, the quality of information Tcount = 8.090 and the value of sig = 0.000, the quality of interaction services T count = 11.254 and the value of sig =  $0.000 < = 0.05$  then  $H_0$  is rejected.  $H_a$  is accepted. The results of the coefficient of determination test ( $R^2$ ) the quality of the website [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) as a whole contributed 88%. The conclusion is that the quality of usability, quality of information, and quality of interaction services affect user satisfaction.*

*Keywords: Information quality, Interaction quality, Usability, User Satisfaction, Webqual, Website*