

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0* PADA *WEBSITE*  
SMA MUHAMMADIYAH 1 YOGYAKARTA**



**ALLIEF AULIA HAEKAL**

**NIM : 185610095**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2022**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN**  
**PENGGUNA BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0* PADA *WEBSITE***  
**SMA MUHAMMADIYAH 1 YOGYAKARTA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi**



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

**Disusun Oleh**  
**ALLIEF AULIA HAEKAL**  
**NIM : 185610095**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**PROGRAM SARJANA**  
**FAKULTAS SISTEM INFORMASI**  
**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**  
**YOGYAKARTA**

**2022**

## **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, 20 Mei 2022



Alief Aulia Haekal

NIM: 185610095

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT dengan telah diselesaikannya skripsi ini, penulis membersembahkannya untuk:

1. Orang tua serta seluruh keluarga yang telah senantiasa memberikan doa, dukungan, serta bantuan finansial sehingga penelitian sampai tersusunnya skripsi ini berjalan dengan lancar
2. Seluruh teman-teman yang memberikan semangat, doa, dan motivasi
3. Dosen pembimbing, yang telah membimbing dari awal penelitian hingga terselesainya skripsi ini
4. Segenap pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, doa, dan semangatnya.

## **HALAMAN MOTTO**

Nikmati setiap proses kehidupan yang kita jalani. Jangan bandingkan hidup kita dengan hidup orang lain, karena setiap orang memiliki masanya masing-masing dan lakukanlah usaha secara maksimal di setiap kesempatan yang dimiliki.

-Penulis-

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia dan memperoleh gelar Sarjana. Selain itu penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di bangku kuliah dan menambah wawasan dalam bidang analisis sebuah *website*.

Penyusunan skripsi ini disusun berdasarkan pada hasil pengamatan dan analisis dari *website* SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta dimana sekolah ini beralamat di Jalan Gotong Royong II Petinggen, Karangwaru, Kecamatan Tegalrejo. SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta berdiri pada tanggal 05 September 1949.

Pada pelaksanaan penelitian skripsi ini, saya telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa materil maupun maupun moral, oleh karena itu saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M, M.T. selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
2. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Prodi Sistem Informasi dan dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis dalam penelitian skripsi hingga selesai.
3. Bapak Drs. H. Henrynugroho, M.Pd. selaku Kepala Sekolah SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan penelitian skripsi.
4. Bapak Tri Hari Nurdi, M.Pd. selaku Wakil Kepala Sekolah Urusan Humas yang telah membantu penulis dalam proses penelitian skripsi.
5. Ibu Ari Nur Solekah, S.Pd. selaku Guru di SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta yang telah menjadi perantara penulis dalam membagikan kuisisioner *online* kepada para siswa.

6. Semua siswa SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta yang telah bersedia mengisi kuisisioner penelitian skripsi.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan dari skripsi ini. Akhir kata, semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita agar dapat berkarya dan penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis dan pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 21 April 2022



Allief Aulia Haekal

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	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
<b>BAB II.....</b>	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 <i>Website</i> .....	12
2.2.2 <i>Webqual 4.0</i> .....	14
2.2.3 <i>Kuisisioner</i> .....	16
2.2.4 <i>SPSS</i> .....	17
2.2.5 <i>Skala Likert</i> .....	17
2.2.6 <i>Regresi Linier Berganda</i> .....	19
2.2.7 <i>Uji Reliabilitas</i> .....	20
2.2.8 <i>Uji Validitas</i> .....	20
2.2.9 <i>Rumus Slovin</i> .....	21
2.2.10 <i>Analisis Deskriptif</i> .....	21



<b>BAB III.....</b>	<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Bahan / Data .....	22
3.2 Peralatan .....	22
3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data .....	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	25
3.5 Rancangan Kuesioner .....	26
<b>BAB IV.....</b>	<b>28</b>
<b>IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum <i>Website</i> .....	28
4.2 DATA HASIL PENELITIAN .....	28
4.2.1 Uji Validitas .....	29
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	32
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	33
4.2.4 Uji T .....	34
4.2.5 Uji F .....	36
4.2.6 Analisis Deskriptif .....	37
<b>BAB V.....</b>	<b>45</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>45</b>
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model WebQual .....	16
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	25
Gambar 4.1 Tampilan Depan Website .....	28
Gambar 4. 2 Regresi Linier Berganda .....	33
Gambar 4. 3 T Coefficient .....	35
Gambar 4. 4 F Anova.....	37
Gambar 4. 5 Grafik Persentase Kualitas Kegunaan .....	39
Gambar 4. 6 Grafik Persentase Kualitas Informasi.....	40
Gambar 4. 7 Grafik Persentase Layanan Interaksi.....	42
Gambar 4. 8 Grafik Persentase Kepuasan Pengguna.....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian.....	12
Tabel 3.1 Rancangan Kuisisioner .....	26
Tabel 3.2 Scoring untuk Jawaban Kuisisioner .....	27
Tabel 4. 1 Validitas Kegunaan Informasi (X1).....	29
Tabel 4. 2 Validitas Kualitas Informasi (X2).....	29
Tabel 4. 3 Validitas Layanan Interaksi (X3).....	30
Tabel 4. 4 Validitas Kepuasan Pengguna (Y) .....	31
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4. 6 Kategori Variabel Kualitas Kegunaan .....	38
Tabel 4. 7 Kategori Kualitas Informasi.....	40
Tabel 4. 8 Kategori Layanan Interaksi.....	41
Tabel 4. 9 Kategori Kepuasan Pengguna.....	43

## ABSTRAK

Kualitas *website* harus diperhatikan dalam sebuah lembaga maupun institusi karena. Untuk itu, diperlukan pengukuran kualitas *website* untuk mengetahui kualitas *website* dari pandangan para pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna *website* SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta menggunakan metode *WebQual* 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

Penelitian ini menggunakan sampel responden siswa kelas X SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta serta media pengumpulan data yaitu kuisisioner *online*. Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, dan Analisis Deskriptif dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: [1] Uji validitas variabel kegunaan informasi (X1), kualitas informasi (X2), layanan interaksi (X3) dinyatakan valid. [2] Hasil uji reliabilitas semua variabel dinyatakan reliabel. [3] Hasil uji T menunjukkan bahwa semua variabel diterima dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. [4] Hasil uji F menunjukkan bahwa semua variabel terdapat pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna. [5] Hasil analisis regresi linier berganda Koefisien regresi variabel kegunaan informasi (X1) sebesar 0.256, koefisien regresi variabel kualitas informasi (X2) sebesar 0.311, koefisien regresi variabel layanan interaksi (X3) sebesar 0.340. Artinya, jika terdapat peningkatan 1% dari masing-masing variabel, maka akan terjadi pula peningkatan kepuasan pengguna sebesar nilai koefisien regresi variabel. [6] Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel layanan interaksi (X3) memiliki persentase terbesar 56% sangat baik dan persentase terkecil 0% sangat tidak baik. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna (Y) memiliki persentase terbesar 49% dan persentase terkecil sebesar 0% sangat tidak baik

Kata Kunci : Kualitas Informasi, Kualitas Kegunaan, Kualitas Layanan Interaksi, Kepuasan Pengguna, Kualitas *Website*, *Webqual* 4.0

## **ABSTRACT**

*The quality of the website must be considered in an institution or institution because. For this reason, it is necessary to measure the quality of the website to determine the quality of the website from the views of the users. The purpose of this research is to measure the satisfaction of website users of SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta using the WebQual 4.0 method which consists of 3 variables, namely Usability, Information Quality, Service Interaction to User Satisfaction.*

*This study used a sample of class X students at SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta as well as data collection media, namely online questionnaires. Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Test, T Test, F Test, and Descriptive Analysis were carried out with the help of the SPSS version 23 application.*

*The results showed that: [1] The validity of the information usefulness variable (X1), information quality (X2), service interaction (X3) were declared valid. [2] The results of the reliability test of all variables were declared reliable. [3] The results of the T test show that all variables are accepted and have an influence on user satisfaction. [4] The results of the F test show that all variables have a simultaneous effect on user satisfaction. [5] The results of multiple linear regression analysis The regression coefficient of the information usefulness variable (X1) is 0.256, the regression coefficient for the information quality variable (X2) is 0.311, the regression coefficient for the service interaction variable (X3) is 0.340. That is, if there is an increase of 1% of each variable, there will also be an increase in user satisfaction by the value of the variable regression coefficient. [6] The results of the descriptive analysis show that the interaction service variable (X3) has the largest percentage of 56% very good and the smallest percentage 0% very bad. The results of descriptive analysis show that the user satisfaction variable (Y) has the largest percentage of 49% and the smallest percentage of 0% is not very good*

*Keywords: Information Quality, Interaction Service Quality, Usability Quality, User Satisfaction, Webqual 4.0, Website Quality*