

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PORTAL AKADEMIK  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**(Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Teknik Di Universitas Negeri Padang  
Sebagai Pengguna Website Portal Akademik)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Strata 1 Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan Teknik Elektronika FT UNP*



**OLEH :**

**LATIFAH  
1202199.2012**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA  
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2016**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PORTAL AKADEMIK MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0

(Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Teknik Di Universitas Negeri Padang  
Sebagai Pengguna *Website* Portal Akademik)

Nama : Latifah  
Nim : 1202199  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Teknik Elektronika  
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2016

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng.  
NIP. 19820119 200604 2 005

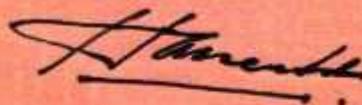
Pembimbing II



Yasdinul Huda, S.Pd, MT.  
NIP. 19790601 200604 1 026

Mengetahui:

Ketua Jurusan Teknik Elektronika  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang



Drs. Hanesman, MM.  
NIP. 19610111 198503 1 002

## PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan Teknik Elektronika  
Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Padang

**Judul** : Analisis Kualitas Layanan *Website* Portal Akademik Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Teknik Di Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna *Website* Portal Akademik)

**Nama** : Latifah

**Nim** : 1202199

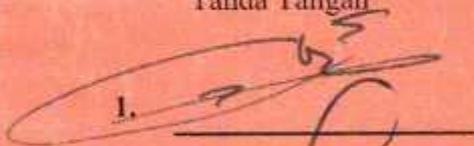
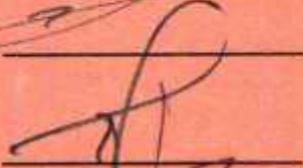
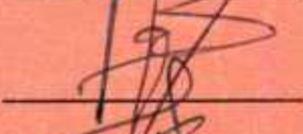
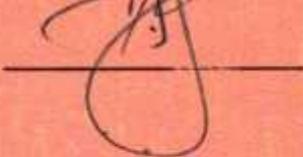
**Program Studi** : Pendidikan Teknik Informatika

**Jurusan** : Teknik Elektronika

**Fakultas** : Teknik

Padang, Agustus 2016

Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Drs. H. Sukaya	1. 
2. Sekretaris : Yasdinul Huda, S.Pd, MT.	2. 
3. Anggota : Drs. Edidas, MT.	3. 
4. Anggota : Thamrin, S.Pd, MT.	4. 

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Analisis Kualitas Layanan Website Portal Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Teknik Di Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Website Portal Akademik)** ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Agustus 2016

Yang menyatakan,



## ABSTRAK

### **Latifah : Analisis Kualitas Layanan Website Portal Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Teknik Di Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Website Portal Akademik)**

Perkembangan IT yang pesat menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah lembaga pendidikan khususnya dalam hal layanan bagi aktivitas akademika, dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan. Layanan dalam suatu sistem informasi akademik berbasis *web* perlu diukur untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *website* bagi pengguna.

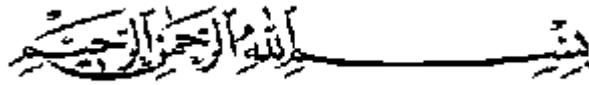
Dalam penelitian ini, untuk menentukan kualitas layanan *website* portal akademik di Universitas Negeri Padang dalam memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa menggunakan metode *webqual* 4.0.

Metode yang digunakan dalam menentukan kualitas layanan *website* portal akademik adalah metode *webqual* 4.0 yang terdiri dari empat dimensi yakni dimensi *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan *overall*. Sampel penelitian berjumlah 98 orang responden. Pengambilan sampel secara acak dan berstrata secara proporsional. Data dikumpulkan melalui angket yang berisi pernyataan tentang persepsi mahasiswa terhadap portal akademik. Data yang terkumpul diolah untuk mendapatkan nilai *webqual index* (WQI) yang kemudian digunakan untuk menentukan nilai kualitas layanan *website*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi yang paling berpengaruh adalah dimensi *information quality* dengan nilai skala WQI sebesar 74% berada pada kategori sesuai dengan harapan pengguna. Sedangkan nilai WQI dari dimensi *usability* sebesar 70% dan nilai WQI *interaction quality* sebesar 71%; serta yang paling terendah nilai WQI *overall* sebesar 70%. Dari hasil keseluruhan total nilai WQI kualitas layanan *website* portal akademik sebesar 72% berada yang pada kategori sesuai dengan harapan pengguna.

Kata Kunci : Kualitas layanan *website*, portal akademik, proporsional, *usability*, *information quality*, *interaction quality*, *overall*, *webqual* 4.0, *webqual index* (WQI)

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah rabbil'aalamiin*, syukur tiada hingga kehadiran Allah SWT atas segala nikmat yang diberikanNya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Portal Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna *Website* Portal Akademik)”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan (S-1/Akta IV) di Jurusan Teknik Elektronika dengan Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis sampaikan penghargaan dan rasa terima yang tulus kasih kepada:

1. Bapak Drs. Syahril, S.T, MSCE, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Hanesman, MM. selaku Ketua Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Almasri, M.T. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Drs. Zulhendra, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng. selaku Dosen Pembimbing I.
6. Bapak Yasdinul Huda, S.Pd, M.T. selaku Dosen Pembimbing II.

7. Bapak Drs. H. Sukaya selaku Dosen Penguji Skripsi.
8. Bapak Dr. Edidas, M.T. selaku Dosen Penguji Skripsi.
9. Bapak Thamrin, S.Pd, M.T. selaku Dosen Penguji Skripsi.
10. Seluruh dosen, teknisi labor dan staf administrasi di Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Angkatan 2012.
12. Teristimewa untuk kedua Orang Tua dan keluarga besar yang senantiasa selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua bantuan, bimbingan, dukungan dan arahan yang diberikan menjadi amal saleh dan dan mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT, Amin.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekeliruan, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan dimasa mendatang. Akhirnya besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan diterima sebagai perwujudan penulis dalam dunia pendidikan.

Padang, Agustus 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kajian Teori.....	7
B. Penelitian Relevan.....	24
C. Kerangka Konseptual .....	26
D. Pertanyaan Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
D. Populasi dan Sampel .....	35
E. Variabel dan Data.....	37

F. Instrumen Penelitian.....	39
G. Teknik Analisis Instrumen .....	41
H. Uji Persyaratan Analisis .....	43
I. Teknik Pengolahan Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Pengujian Instrumen .....	48
B. Uji Normalitas .....	49
C. Uji Homogenitas .....	57
D. Analisis Data Menggunakan Metode <i>Webqual</i> .....	58
E. Pembahasan .....	63
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Mahasiswa FT-UNP Tahun 2016 .....	3
2. Jumlah Mahasiswa Aktif FT-UNP Semester Juli-Desember Tahun 2016 .....	35
3. Jumlah Sampel Penelitian .....	37
4. Skala Pengukuran Menggunakan Skala Likert .....	40
5. Daftar Kisi-Kisi Soal Instrument .....	40
6. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....	43
7. Tingkat Kesesuaian Kepentingan Pelanggan Terhadap Kinerja <i>Website</i> .....	47
8. Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner Dengan SPSS.....	49
9. Uji Normalitas Kualitas Layanan <i>Website</i> Portal Akademik.....	50
10. Uji Normalitas Indikator <i>Usability</i> .....	51
11. Uji Normalitas Indikator <i>Information Quality</i> .....	53
12. Uji Normalitas Indikator <i>Interaction Quality</i> .....	54
13. Uji Normalitas Indikator <i>Overall</i> .....	56
14. Uji Homogenitas <i>WebQual Index</i> .....	57
15. <i>Weighted Score</i> dan <i>WebQual Index</i> .....	60
16. Analisis Nilai Masing-Masing Dimensi WebQual 4.0 .....	62
17. Klasifikasi Hasil Nilai Dimensi <i>Information Quality</i> .....	62
18. Klasifikasi Hasil Nilai Kualitas Layanan Website Portal Akademik.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tampilan Awal <i>Website</i> Portal Akademik UNP.....	2
2. Model Sistem .....	8
3. Tampilan Menu Home Portal Akademik .....	14
4. Tampilan Menu Mata Kuliah Portal Akademik .....	14
5. Tampilan Menu LHS Portal Akademik .....	15
6. Tampilan Menu Historis Nilai Portal Akademik.....	16
7. Kerangka Konseptual .....	27
8. Alur Penelitian .....	29
9. Kurva Normal Uji Normalitas Layanan Website Portal Akademik .....	51
10. Kurva Normal Uji Normalitas Indikator <i>Usability</i> .....	52
11. Kurva Normal Uji Normalitas Indikator <i>Information Quality</i> .....	54
12. Kurva Normal Uji Normalitas Indikator <i>Interaction Quality</i> .....	55
13. Kurva Normal Uji Normalitas Indikator <i>Overall</i> .....	57
14. Hasil Analisis Nilai Masing-Masing Dimensi <i>WebQual</i> 4.0.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Tugas Pembimbing.....	67
2. Surat Izin Penelitian.....	68
3. Kisi-Kisi Instrumen Uji Coba .....	69
4. Angket Uji Coba .....	70
5. Tabulasi Uji Coba .....	74
6. Uji validitas dan Reliabilitas .....	77
7. Tabulasi Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS 16.0 .....	80
8. Menghitung Uji Validitas .....	82
9. Menghitung Reliabilitas .....	85
10. Kisi-Kisi Angket Penelitian .....	87
11. Angket Penelitian .....	88
12. Tabulasi Data Peneitian .....	93
13. Uji Normalitas .....	101
14. Tabulasi <i>Mean of Importance</i> (MoI) .....	126
15. Penjabaran MoI dan <i>Maximun Score</i> .....	135
16. Nilai r Tabel <i>Product Moment</i> .....	138
17. Tabel Kurva Normal O-Z .....	139
18. Tabel Nilai <i>Chi</i> Kuadrat .....	140

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun hal lain yang areanya mencakup global dapat ditelusuri dengan menggunakan internet. Pada masa yang modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, bertukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik. Kehadiran internet dengan segala kemudahannya menjadikan masyarakat meninggalkan media informasi lainnya.

Di zaman era informasi yang serba mudah dan cepat ini, harusnya akan sangat mudah untuk menemukan informasi apa yang akan dicari. Perkembangan Teknologi Internet yang pesat telah memicu munculnya berbagai aplikasi baru termasuk di bidang Teknologi Informasi. *Website* adalah suatu alamat dari salah satu revolusi dibidang informasi berbasis teknologi Internet.

Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan universitas negeri di Sumatera Barat yang mengelola 9 Fakultas yaitu Fakultas Teknik (FT), Fakultas Bahasa dan Seni (FBS), Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK), Fakultas Ekonomi (FE), Fakultas Matematika dan IPA (FMIPA), Fakultas Ilmu Sosial (FIS), Fakultas Pariwisata dan Perhotelan (FPP), dan PASCA SARJANA. Untuk memenuhi kebutuhan dalam aktivitas akademik

yang berhubungan dengan Universitas Negeri Padang, maka Universitas Negeri Padang telah mempunyai sebuah *website* resmi yaitu *website* Portal akademik Universitas Negeri Padang ([portal2.unp.ac.id](http://portal2.unp.ac.id)).

*Website* portal akademik UNP merupakan sebuah *website* yang mengintegrasikan beberapa subsistem yang dibutuhkan oleh mahasiswa mulai dari pengolahan KRS (Kartu Rencana Studi), LHS (Lembar Hasil Studi), daftar mata kuliah yang telah dipaketkan, historis nilai, dan sebagainya. *Website* ini dikembangkan untuk memberikan kemudahan dalam menyediakan layanan aktivitas akademik kepada *user*, serta dapat mempercepat dalam memenuhi kebutuhan dan keakuratan informasi yang diperlukan oleh seluruh lingkungan civitas akademika di UNP. Berikut adalah tampilan awal dari *website* resmi portal akademik Universitas Negeri Padang:



Gambar 1. Tampilan Awal *Website* Portal Akademik UNP  
Sumber: Portal Akademik Universitas Negeri Padang

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa di Fakultas Teknik UNP terdapat beberapa kendala yang ditemukan saat mereka mengakses

*website* portal akademik UNP, diantaranya yaitu kurang relevannya antara informasi yang disediakan portal dengan informasi yang dibutuhkan (sering terjadi pada saat jadwal pengisian KRS dan akses LHS), sistem sering *down* ketika diakses pada jadwal pengisian KRS dan *interface* sistem sering *error* saat pengisian KRS.

Beikut ini jumlah mahasiswa FT-UNP Tahun 2016 yang penulis dapatkan di bagian PUSKOM UNP sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa FT-UNP Tahun 2016

<b>No</b>	<b>Jurusan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Teknik Sipil	2123
2	Teknik Mesin	2276
3	Teknik Otomotif	2418
4	Teknik Elektronika	3635
5	Teknik Elektro	2726
6	Teknik Pertambangan	1989
<b>Total</b>		<b>15167</b>

*Sumber : Puskom UNP*

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa di FT-UNP adalah sebanyak 15167 orang. Tentunya dalam hal ini portal akademik UNP harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang *user satisfaction* (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan portal tersebut secara optimal.

Dari hasil analisa pengukuran kualitas tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas portal tersebut dilihat dari *user satisfaction*

(kepuasan pengguna). Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah *webqual* 4.0. *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas portal berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Oleh sebab itu, peneliti ingin melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan dari mahasiswa Universitas Negeri Padang khususnya di Fakultas Teknik sebagai salah satu *end-user* dari *website* resmi portal akademik Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut maka dilakukanlah penelitian yang diberi judul “*Analisis Kualitas Layanan Website Portal Akademik Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Di Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Website Portal Akademik )*”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurang relevannya antara informasi yang disediakan *website* portal akademik dengan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa.
2. Layanan *interface* pada *website* portal akademik belum sepenuhnya menunjang pelayanan aktivitas akademik mahasiswa.
3. Kecilnya kapasitas *bandwidth* yang diberikan oleh Universitas untuk akses internet maka sering membuat sistem menjadi *down*.

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* portal akademik di Universitas Negeri Padang.
2. Untuk mendapatkan data yang lebih spesifik populasi penelitian ini ditujukan pada mahasiswa Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang.
3. Penelitian ini hanya memiliki satu variable yaitu kualitas layanan *website* portal akademik.
4. Analisa kualitas layanan *website* portal akademik menggunakan metode *WebQual* 4.0 yang terdiri dari 4 dimensi yakni dimensi *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas interaksi), dan *overall* (kepuasan).

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, dapat dirumuskan masalah yang diteliti adalah bagaimana hasil analisis kualitas layanan *website* portal akademik menggunakan metode *WebQual* 4.0 ?

### E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil analisis kualitas layanan *website* portal akademik menggunakan metode *WebQual* 4.0

## **F. Manfaat Penelitian**

Setelah penelitian ini dilaksanakan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, diantaranya:

1. Sebagai bahan referensi jika berminat untuk memperdalam masalah kepuasan pelanggan terhadap kualitas sebuah *website*.
2. Sebagai informasi untuk pengembangan *website* portal akademik di Universitas Negeri Padang.
3. Sebagai gambaran tentang tingkat kualitas layanan *website* portal akademik Universitas Negeri Padang dalam menunjang pelayanan aktivitas akademik.