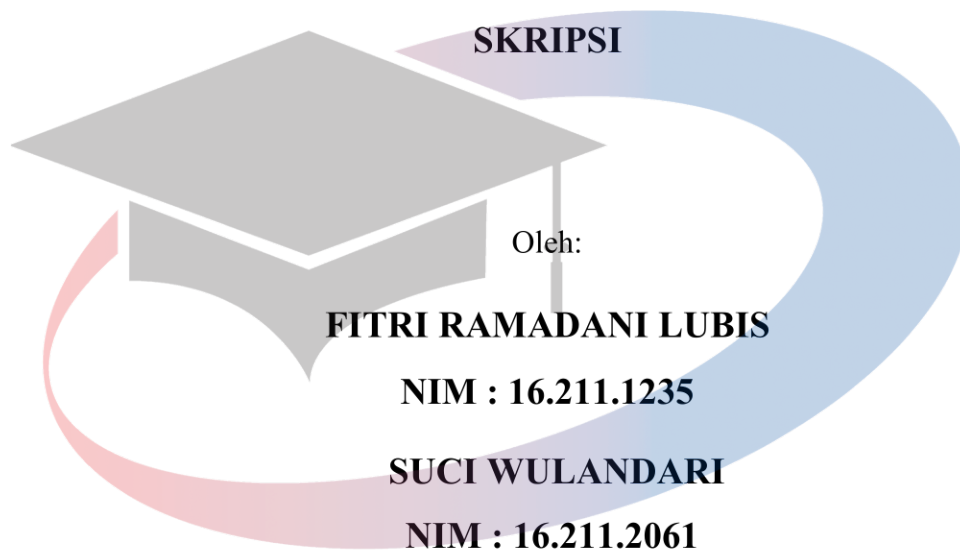


**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SMK MULTI KARYA
MEDAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

**EVALUATION OF WEBSITE QUALITY SMK MULTI KARYA
MEDAN USING METHOD *WEBQUAL 4.0* AND *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

FINAL RESEARCH

By:

FITRI RAMADANI LUBIS

Student Number : 16.211.1235

SUCI WULANDARI

Student Number : 16.211.2061

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SMK MULTI KARYA
MEDAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

FITRI RAMADANI LUBIS

NIM : 16.211.1235

SUCI WULANDARI

NIM : 16.211.2061

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Roni Yunis, S.Kom., M.T.

Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI.

Medan, 2020
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,

Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Fitri Ramadani Lubis
NIM : 16.211.1235
Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kualitas *Website* SMK Multi Karya Medan Dengan Menggunakan *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Tempat Penelitian : SMK Multi Karya Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. STM No. 10, Sitirejo II, Kec. Medan Amplas, Kota

Medan, Sumatera Utara 20219
No.Telepon Tempat Penelitian : (061) 7864281.

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,
Saya yang membuat pernyataan,



Fitri Ramadani Lubis

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Suci Wulandari
NIM : 16.211.2061
Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kualitas *Website* SMK Multi Karya Medan Dengan Menggunakan *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*
Tempat Penelitian : SMK Multi Karya Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. STM No. 10, Sitirejo II, Kec. Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara 20219
No.Telepon Tempat Penelitian : (061) 7864281.

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,
Saya yang membuat pernyataan,



Suci Wulandari

EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SMK MULTI KARYA MEDAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur seberapa baik tingkat kualitas website berdasarkan metode Webqual 4.0 dengan dimensi kegunaan (usability), kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas interaksi (Service Interaction Quality) serta metode Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan tingkat kinerja (Performance) dan tingkat kepentingan (Importance). Objek dari penelitian ini adalah pengguna website Edmodo SMK Multi Karya Medan. Data yang dapat digunakan dari kuesioner yang disebarakan yaitu 408 data. Hasil nilai Webqual Index dari masing – masing variabel yaitu, kegunaan sebesar 0,800 sebagai nilai tertinggi, kualitas informasi sebesar 0,792 sebagai nilai terendah dan kualitas interaksi layanan sebesar 0,793. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa nilai Webqual Index website Edmodo SMK Multi Karya Medan adalah 0,79 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan website tergolong baik. Berdasarkan tingkat kinerja (Performance) dan tingkat kepentingan (Importance) didapatkan hasil kesenjangan gap secara keseluruhan untuk semua dimensi dan total rata-rata kesenjangan atau gap sebesar 0,008. Nilai kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi kegunaan (usability) dengan nilai kesenjangan gap 0,102 maka dapat disimpulkan bahwa website Edmodo secara aktual dirasakan sudah memenuhi kualitas pengguna.

Kata kunci: *Edmodo, kualitas website, Webqual, Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

The purpose of this study is to measure how well the level of website quality is based on the Webqual 4.0 method with dimensions of usability, Information Quality, and interaction quality (Service Interaction Quality) and the Importance Performance Analysis (IPA) method based on the level of Performance (Performance) and the level of Importance (Importance). The object of this research is the website of Edmodo SMK Multi Karya Medan user. Data that can be used from the distributed questionnaire is 408 data. The results of the Webqual Index value of each variable are, namely, utility of 0.800 as the highest value, Information Quality of 0.792 as the lowest value and quality of service interaction of 0.793. Based on these results it can be concluded that the Webodo Index value of Edmodo Vocational School Multi Karya Medan is 0.79 which indicates that the quality of website services is relatively good. Based on the level of Performance (Performance) and the level of Importance (Importance) obtained the overall gap gap results for all dimensions and the total average gap or gap of 0.008. The biggest gap value is in the usability dimension with a gap value of 0.102, so it can be concluded that the website of Edmodo actually feels that it meets the quality of the user.

Keywords: *Edmodo, website quality, Webqual, Importance Performance Analysis (IPA)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi kualitas *website* SMK Multi Karya Medan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

Penyusunan tugas akhir ini digunakan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan Program Sarjana di Program Studi Sistem Informasi pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan, nasihat, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan syukur dan terima kasih kepada:

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Chatrine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Ibu Angela, S.Kom., M.MSI., selaku wali kelas ES-A Pagi dan Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku wali kelas E-Biz-A Pagi.
7. Bapak dan Ibu dosen STMIK Mikroskil Medan.
8. Teristimewa kepada bapak H. Abdul Hadi Lubis dan Alm Ibu Hj. Hidayati beserta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

9. Teristimewa kepada bapak Saidi dan Ibu Deliana beserta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Kepada sahabat-sahabat kami yaitu Teresita Talenta Barus, Sindy Siahaan, Ivan Dika Lesmana, Cici Andraina Lubis, Rizqa Hardiani Hts, Dwi Hamzah Lubis dan seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan moril.
11. Kepada teman-teman STMIK-STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini dan menemani penulis menempuh studi selama ini.
12. Kepada John Abraham dan Sidrath Malhotra yang sudah menjadi *MoodBooster* penulis selama pengerjaan Tugas Akhir hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat menghargai kritik dan saran dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/i dan pihak yang membutuhkan

UNIVERSITAS
Medan, 2020
Penulis,
MIKROSKIL

Fitri Ramadani Lubis
Suci Wulandari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 E-learning	7
2.2 Kualitas <i>Website</i>	7
2.3 Edmodo	8
2.3.1 Perkembangan Edmodo	14
2.3.2 Manfaat Edmodo	14
2.3.3 Keuntungan dan kelemahan Edmodo.....	15
2.4 <i>Website</i> E-learning Edmodo SMK Multi Karya Medan	15
2.5 <i>Webqual</i>	17
2.6 <i>Improvement Performance Analysis (IPA)</i>	22
2.7 Penelitian Terdahulu	24
2.8 Kerangka Model Konseptual.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan sampel.....	43
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel.....	43
3.3 Metode Pengumpulan data.....	44
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.5 Variabel penelitian dan Definisi Operasional Variabel	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	50
3.6.1 Statistik Deskriptif	50
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	50
3.6.2.1 Uji Validitas.....	50
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	51
3.6.3 Analisis <i>Webqual</i> Index	51
3.6.3.1 Rata-rata Tingkat kepentingan (Mean of Importance)	52
3.6.3.2 Maximum Score.....	52
3.6.3.3 Rata-rata tingkat persetujuan	52
3.6.3.4 Weighted Score.....	52
3.6.3.5 <i>Webqual</i> Index (WQI).....	53
3.6.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	53
3.6.4.1 Tingkat Kesesuaian.....	54
3.6.4.2 Tingkat Kesesuaian.....	55
3.6.4.3 Analisis Kuadran IPA	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Desain Penelitian.....	58

4.1.1	Hasil Pengumpulan Data.....	58
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi)	59
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	61
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	63
4.1.4.1	Hasil Uji Validitas	63
4.1.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	65
4.1.5	Hasil Analisis <i>Webqual</i> Index (WQI)	66
4.1.5.1	Rata-rata tingkat kepentingan (Mean of Importance) dan Maximum Score	66
4.1.5.2	Rata-rata Tingkat Kinerja	69
4.1.5.3	Weight Score.....	70
4.1.5.4	Webqual Index (WQI) Secara Keseluruhan	71
4.1.5.5	Analisis Kualitas Website Edmodo Berdasarkan Tiga Variabel. .	73
4.1.6	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	74
4.1.6.1	Tingkat Kesesuaian.....	74
4.1.6.2	Tingkat Kesenjangan	76
4.1.6.3	Kuadran IPA	78
4.2	Pembahasan.....	81
4.2.1	<i>Webqual</i>	81
4.2.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	84
4.2.2.1	Analisis Kesesuaian	84
4.2.2.2	Analisis Kesenjangan Gap	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	201



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerja Edmodo	10
Gambar 2.2 Tampilan awal Edmodo SMK Multi Karya Medan	16
Gambar 2.3 QFD and Web-site Developmen (sumber : Barnes and Richard Vidgen, 2000)	18
Gambar 2.4 Kuadran IPA	23
Gambar 2.5 Kerangka / Model Konseptual.....	39
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	42
Gambar 3.2 Kuadran IPA	56
Gambar 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Jurusan.....	60
Gambar 4.3 Radar chart secara keseluruhan	74
Gambar 4.4 Klasifikasi Kuadran IPA	79

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator <i>Webqual</i> 4.0.....	21
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Skala Likert	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.3 Interpretasi <i>Webqual</i> Index (WQI).....	53
Tabel 4.1 Perolehan Kuesioner	58
Tabel 4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner	59
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Berdasarkan Usability	61
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Berdasarkan <i>Information Quality</i>	61
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Berdasarkan <i>Service Interaction Quality</i>	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Usability	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i>	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i>	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.10 Nilai Mean of <i>Importance</i> dan Maximum Score	66
Tabel 4.11 Nilai Kuartil	67
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja.....	69
Tabel 4.13 Nilai Weight Score.....	70
Tabel 4.14 <i>Webqual</i> Index (WQI).....	71
Tabel 4.15 Interpretasi <i>Webqual</i> Index	72
Tabel 4.16 <i>Webqual</i> Index (WQI) Variabel	73
Tabel 4.17 Tingkat Kesesuaian	75
Tabel 4.18 Tingkat Kesenjangan (Gap)	76
Tabel 4.19 Rata-rata Skor Kinerja dan Kepentingan	78
Tabel 4.20 Analisis Kuadran	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2 Tampilan Kuesioner Google Form	102
Lampiran 3 Contoh Kuesioner Penelitian Yang Sudah di isi.....	132
Lampiran 4 Rekapulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kepentingan (Importance)	159
Lampiran 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja (Performance)	175
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	191
Lampiran 7 Hasil Uji Reabilitas.....	198
Lampiran 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	199



UNIVERSITAS
MIKROSKIL