

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PORTAL AKADEMIK DENGAN  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA UNIVERSITAS  
NEGERI MEDAN (UNIMED)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS INFORMATIKA**

**UNIVERSITAS MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2023**

**ANALYSIS OF QUALITY OF ACADEMIC PORTAL WEBSITES  
USING WEBQUAL 4.0 METHOD AT UNIVERSITY STATE OF  
MEDAN (UNIMED)**

**THESIS**

**By:**

**NARSISCO MANURUNG**

**ID NUMBER : 18.211.3303**



**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEM**

**FACULTY OF INFORMATICS**

**UNIVERSITAS MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2023**

LEMBARAN PENGESAHAN  
ANALISIS KUALITAS WEBSITE PORTAL AKADEMIK DENGAN  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA UNIVERSITAS  
NEGERI MEDAN (UNIMED)

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana  
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

**NARSISCO MANURUNG**

**NIM : 18.211.3303**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



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

Medan, 16 Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
S-1 Sistem Informasi



Yuni Marlina Saragih S.Kom., M.Kom

## HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Narsisco Manurung  
NIM : 182113303

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Website Portal Akademik Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 pada Universitas Negeri Medan (UNIMED)

Tempat Penelitian : Universitas Negeri Medan

Alamat Tempat Penelitian : Kota Medan

No. Telp. Tempat Penelitian :

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas 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 Universitas 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, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/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 perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 13 Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Narsisco Manurung

# ANALISIS KUALITAS WEBSITE PORTAL AKADEMIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA UNIVERSITAS NEGERI MEDAN (UNIMED)

## ABSTRAK

*Sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang dibuat untuk mempermudah aktivitas administrasi di kampus secara online. Sistem ini membantu memudahkan pengelolaan administrasi akademik di kampus dengan lebih efisien. Pembangunan sistem ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengintegrasikan informasi akademik yang tersebar di berbagai tempat agar lebih mudah diakses oleh mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas layanan website terhadap website portal akademik Universitas Negeri Medan (Devakad) dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dengan variabel usability, information quality dan service interaction quality. Objek penelitian ini adalah pengguna website Devakad yaitu Mahasiswa aktif UNIMED. Data yang dapat digunakan dari kuesioner yang disebarakan yaitu 395 data. Hasil nilai WebQual Index dari masing – masing variabel yaitu kegunaan adalah 0,786 sebagai nilai terendah, kualitas informasi adalah 0,790 dan kualitas interaksi layanan adalah 0,796 sebagai nilai tertinggi. Dan atribut yang memiliki nilai WebQual Index tertinggi adalah SIQ1 “Website Devakad memiliki reputasi yang baik” dan atribut yang memiliki nilai WebQual Index terendah, yaitu USA6 “Desain sesuai dengan jenis situs pada umumnya”. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa nilai WebQual Index website Devakad adalah 0,79 yang menunjukkan kualitas layanan website tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa website Devakad sudah memenuhi kualitas website yang baik dari segi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi.*

**Kata kunci:** Portal Akademik, kualitas website, WebQual 4.0

## ABSTRACT

*An academic information system is a system created to facilitate administrative activities on campus online. This system helps facilitate the management of academic administration on campus more efficiently. The development of this system is based on the need to integrate academic information that is scattered in various places so that it is more easily accessed by students. The purpose of this study was to measure the level of website service quality to the Medan State University (Devakad) academic portal website using the WebQual 4.0 method with the variables usability, information quality and service interaction quality. The object of this research is Devakad website users, namely active students at UNIMED. The data that can be used from the distributed questionnaires is 395 data. The results of the WebQual Index value of each variable, namely usability is 0.786 as the lowest value, information quality is 0.790 and the quality of service interaction is 0.796 as the highest value. And the attribute that has the highest WebQual Index value is SIQ1 "The Devakad website has a good reputation" and the attribute that has the lowest WebQual Index value, namely USA6 "The design is in accordance with the type of site in general". Based on these results, it can be concluded that the Devakad website's WebQual Index value is 0.79 which indicates the quality of website services is classified as good. This shows that the Devakad website meets good website quality in terms of usability, information quality, and interaction service quality.*

**Keywords: Academic Portal, website quality, WebQual 4.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Kualitas *Website* Portal Akademik dengan menggunakan metode Webqual 4.0 pada Universitas Negeri Medan (UNIMED).

Penyusunan tugas akhir ini digunakan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan Program Sarjana di Program Studi Sistem Informasi pada Universitas Mikroskil Medan.

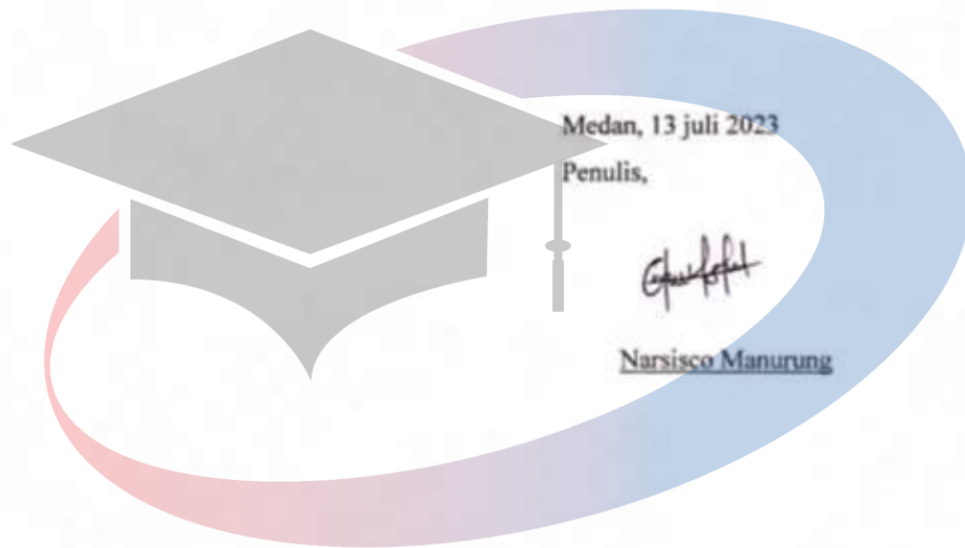
Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan, nasihat, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak.

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 yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Yuni Marlina Saragih S.Kom., M.Kom, selaku Pendamping Pembimbing.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Yuni Marlina Saragih S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu dosen Universitas Mikroskil Medan.
7. Teristimewa kepada bapak Maruli Manurung dan Ibu Lisbet Siregar 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
8. Kepada sahabat saya Raynaldi Sembiring, Estiana Manurung dan seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan moril.

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 MIKROSKIL

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	4
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b> .....	5
2.1 <i>Website</i> .....	5
2.2 Kualitas Website.....	6
2.3 Portal Akademik.....	6
2.4 Metode Webqual.....	7
2.5 Variabel Webqual 4.0.....	10
2.5.1 <i>Usability</i> .....	10
2.5.2 <i>Information Quality</i> .....	10
2.5.3 <i>Service Interaction Quality</i> .....	11
2.6 Penelitian Terdahulu.....	11
<b>BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN</b> .....	15
3.1 Tahap Pelaksanaan.....	15
3.2 Objek Penelitian.....	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.3.1 Populasi.....	22
3.3.2 Sampel.....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	25



3.6	Variabel Penelitian .....	25
3.7	Metode Analisis.....	28
3.7.1	Statistik deskriptif.....	28
3.7.2	Pengujian Kualitas Data .....	29
3.7.2.1	Uji Validitas .....	29
3.7.2.2	Uji Reabilitas .....	29
3.7.3	Analisis <i>WebQual Index</i> (WQI) .....	29
3.7.3.1	Rata-Rata Nilai Kepentingan atau <i>Mean of Importance (MoI)</i> .....	30
3.7.3.2	Maximum Score.....	30
3.7.3.3	Nilai Rata-Rata Kinerja.....	30
3.7.3.4	<i>Weight Score</i> .....	30
3.7.3.5	<i>WebQual Index</i> .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>32</b>
4.1	Hasil .....	32
4.2	Hasil Statistik Deskriptif.....	34
4.3	Hasil Uji Kualitas Data .....	36
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	36
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
4.4	Hasil Analisis <i>WebQual Index</i> (WQI) .....	39
4.4.1	Rata-Rata Tingkat Kepentingan ( <i>Mean of Importance</i> ) dan <i>Maximum Score</i> ...	39
4.4.2	Rata-rata Tingkat Kinerja .....	41
4.4.3	<i>Weight Score</i> .....	42
4.4.4	<i>WebQual Index</i> (WQI) Secara Keseluruhan .....	44
4.5.4	Analisis Kualitas Website Devakad Berdasarkan Tiga Variabel.....	45
4.3	Pembahasan.....	46
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>49</b>
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>v</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>ix</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>134</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	16
Gambar 3.2 Halaman login.....	19
Gambar 3.3 Halaman Utama.....	20
Gambar 3.4 Tampilan Fitur.....	21
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Fakultas .....	33
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pengalaman Pengguna.....	34
Gambar 4.4 Radar Chart Secara Keseluruhan .....	46



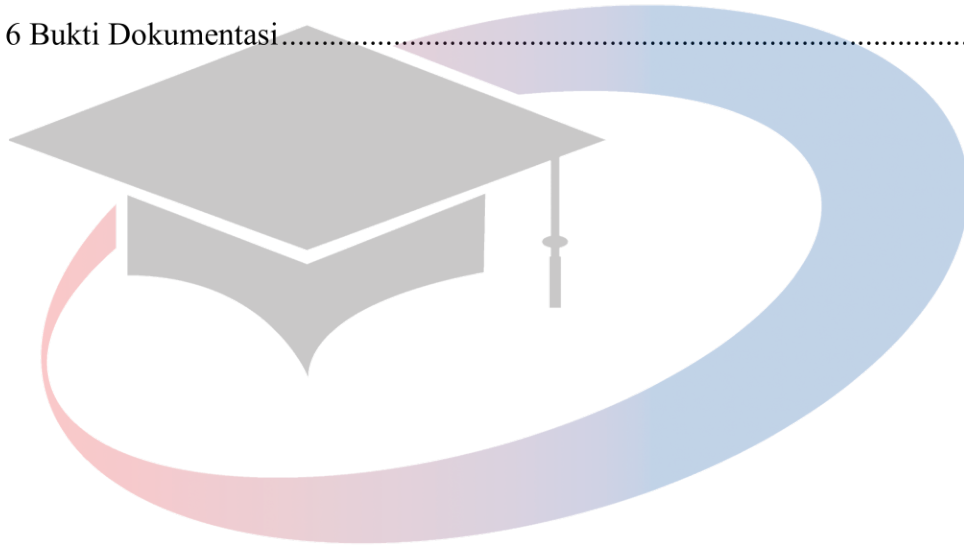
UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Pernyataan WebQual 4.0 .....	9
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Skala Likert.....	24
Tabel 3.2 Identitas Responden.....	24
Tabel 3.3 Kuesioner Pernyataan .....	26
Tabel 3.4 Interpretasi WebQual Index (WQI).....	31
Tabel 4.1 Total Responden .....	32
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Berdasarkan Usability .....	34
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Berdasarkan Information Quality .....	35
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Berdasarkan Service Interaction Quality.....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Usability.....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Information Quality .....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Information service Quality .....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji reabilitas .....	39
Tabel 4.9 Nilai Tingkat kepentingan Mean Of Importance .....	39
Tabel 4.10 Nilai Kuartil .....	40
Tabel 4.11 Nilai Rata-Rata Tingkat Persetujuan .....	41
Tabel 4.12 Nilai Weight Score.....	43
Tabel 4.13 Webqual Index .....	44
Tabel 4.14 Webqual Index (WQI) Variabel .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tampilan Kuesioner Google Form.....	50
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kepentingan .....	61
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja .....	85
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	122
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	128
Lampiran 6 Bukti Dokumentasi.....	129



# UNIVERSITAS MIKROSKIL