

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-LEARNING STMIK-STIE  
MIKROSKIL MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**DINA TAMARA S.SITUMORANG**

**16.211.3431**

**MARISA SIHOMBING**

**16.211.4061**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2020**

**QUALITY ANALYSIS OF STMIK-STIE MIKROSKIL  
E-LEARNING WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 METHOD AND  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**FINAL RESEARCH**

By:

**DINA TAMARA S.SITUMORANG**

**Student Number: 16.211.3431**

**MARISA SIHOMBING**

**Student Number: 16.211.4061**



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

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-LEARNING MIKROSKIL DENGAN  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**DINA TAMARA S.SITUMORANG**

**NIM: 16.211.3431**

**MARISA SIHOMBING**

**NIM: 16.2114061**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II

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

Hita S.Kom., M.TI.

Medan, Juli 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 Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Dina Tamara S.Situmorang  
Nim : 16.211.3431  
Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Website E-learning STMIK-STIE Mikroskil Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).  
Tempat Penelitian : STMIK-STIE Mikroskil Medan  
Alamat Penelitian : Jl. M. H. Thamrin No. 140, Sei Rengas II, Kec. Kota Medan, Kota Medan, Sumatera Utara, 20212  
No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-4573767

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 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 dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-eksklusif Royalty Free Right) atau Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian 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, 24 Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Dina Tamara Situmorang



## HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Marisa Sihombing  
Nim : 16.211.4061  
Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Website E-learning STMIK-STIE Mikroskil Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).  
Tempat Penelitian : STMIK-STIE Mikroskil Medan  
Alamat Penelitian : Jl. M. H. Thamrin No. 140, Sei Rengas II, Kec. Kota Medan, Kota Medan, Sumatera Utara, 20212  
No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-4573767

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 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 dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-eksklusif Royalty Free Right) atau Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian 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, 24 Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Marisa Sihombing

# ANALISIS KUALITAS *WEBSITE E-LEARNING* DENGAN MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas website e-learning STMIK STIE Mikroskil berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *WebQual 4.0* digunakan untuk mencari *WebQual Index* berdasarkan 3 (tiga) variabel, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi sedangkan metode *IPA* digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan dan klasifikasi atribut dalam kuadran *IPA*. Data yang dapat digunakan dari kuesioner yang disebarluaskan yaitu 364 data. Hasil Penelitian memperoleh nilai *WebQual Index* dari masing – masing variabel yaitu kegunaan adalah 0,810 dan kualitas informasi adalah 0,814 sebagai nilai tertinggi dan kualitas interaksi layanan adalah 0,808 sebagai nilai terendah, dimana semua variabel tergolong sangat baik berdasarkan Interpretasi *WebQual Index (WQI)*. Selain itu, diperoleh juga tingkat kesesuaian senilai 89,16 % dan tingkat kesenjangan senilai -0,696 yang berarti kualitas layanan website belum memenuhi harapan pengguna.

**Kata kunci** : website e-learning, kualitas website, *WebQual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*.

# QUALITY ANALYSIS OF MIKROSKIL STMIK-STIE E-LEARNING WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

## Abstract

*The purpose of this study was to analyze the quality of the STMIK STIE Mikroskil e-learning website based on user perceptions using the WebQual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA). WebQual 4.0 method is used to find WebQual Index based on 3 (three) variables, namely usability, information quality, and service quality interaction while the IPA method is used to find the level of conformity, the level of gap and classification of attributes in the IPA quadrant. Data that can be used from the questionnaire distributed were 364 data. The results obtained by the WebQual Index value of each variable that is usability is 0.810 and information quality is 0.814 as the highest value and the quality of service interaction is 0.808 as the lowest value, where all variables are classified as very good based on the WebQual Index Interpretation (WQI). In addition, the level of conformity was also obtained at 89.16% and the gap level was -0,696 which meant that the quality of website services did not meet user expectations.*

**Keywords:** *e-learning website, website quality, WebQual, Importance Performance Analysis (IPA).*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu sebagai salah satu syarat untuk kelulusan program studi S-1 Sistem Informasi peminatan Enterprise System di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan.

Judul dari Tugas Akhir penulis adalah “Analisi Kualitas Website E-Learning STMIK-STIE Mikroskil Menggunakan Metode WebQual 4.0 Dan *Importance Perfomance Analysis* (IPA)”. Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya arahan, bimbingan, nasihat, dan juga bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.

Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan secara Khusus ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Roni Yunis S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, saran serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Hita, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pendamping yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, saran serta bantuan kepada penulis dalam 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 dan juga selaku Dosen Wali kelas ES-A Pagi
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STMIK Mikroskil Medan.
7. Para mahasiswa yang telah banyak membantu dengan memberikan data dan keterangan yang diperlukan penulis selama pengerjaan Tugas Akhir.



8. Teristimewa untuk kedua Orang Tua penulis dan seluruh Keluarga Besar penulis yang telah banyak memberi dukungan dan bantuan baik moril maupun materil serta Doa selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya Tugas Akhir ini.
9. Terimakasih kepada para sahabat, orang terdekat dan terkasih yang selalu memberikan motivasi dan semangat bagi penulis.
10. Kepada orang-orang yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang selalu mendukung penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar dijadikan sebagai bahan perbaikan untuk kedepannya.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya. Terimakasih.

Medan, Juli 2020

Penulis,

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Dina Tamara Situmorang  
Marisa Sihombing

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	1
1.3 Ruang lingkup .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.4.1 Tujuan .....	5
1.4.2 Manfaat .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Website .....	7
2.2 Kualitas <i>website</i> .....	8
2.3 E-learning.....	9
2.3.1 Perkembangan <i>E-learning</i> .....	10
2.3.2 Manfaat <i>E-learning</i> .....	11
2.3.3 Keuntungan dan kelemahan <i>E-learning</i> .....	12
2.4 <i>Website E-learning</i> STMIK-STIE Mikroskil.....	12
2.5 Metode WebQual 4.0.....	15
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	18
2.7 Penelitian Terdahulu .....	21
2.8 Kerangka/Model konseptual .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Desain Penelitian .....	30
3.2 Objek Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan sampel.....	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Metode pengumpulan Data .....	35
3.5 Jenis dan sumber Data.....	37
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	37
3.7 Metode Analisis .....	40
3.7.1 Statistik Deskriptif .....	40
3.7.2 Pengujian Kualitas Data.....	41
3.7.3 Analisis WebQual Index ( <i>WQI</i> ).....	42
3.7.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	45
<b>Bab IV .....</b>	<b>50</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	50
4.1.1 Hasil Dngumpulan Data .....	50
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	52
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data .....	55
4.1.6 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	67
4.2 Pembahasan.....	78
4.2.1 WebQual 4.0 .....	78
4.2.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	80

<b>Bab V</b> .....	<b>85</b>
<b>Kesimpulan Dan Saran</b> .....	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran.....	85
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>92</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar2. 1 Tampilan Awal E-learning Mikroskil .....</b>	<b>13</b>
<b>Gambar2. 2 QFD and Website Development .....</b>	<b>15</b>
<b>Gambar2. 3 Kuadran IPA.....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar2. 4 Kerangka / Model Konseptual .....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar3. 1 Desain Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>Gambar3. 2 Tampilan awal Website E-learning STMIK-STIE Mikroskil.....</b>	<b>33</b>



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## DAFTAR TABEL

Tabel2. 1 Indikator WebQual 4.0 .....	17
Tabel2. 2 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel3. 1 Jumlah Populasi dan Subpopulasi.....	33
Tabel3. 2 Jumlah SubSampel.....	35
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	36
Tabel3. 4 Definisi Operasional Variabel .....	38
Tabel3. 5 Interpretasi WebQual index (WQI).....	44
Tabel 4. 1 Perolehan Kuesioner .....	50
Tabel 4. 2 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	51
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif berdasarkan Usability .....	53
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Berdasarkan Information Quality .....	53
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif berdasarkan Service Interaction Quality .....	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji validitas Usability.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Information Quality .....	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Service Interaction Quality .....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4. 10 Nilai Mean of Importance dan Maximum Score .....	58
Tabel 4. 11 Nilai Kuartil .....	59
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja .....	60
Tabel 4. 13 Nilai Weight Score.....	62
Tabel 4. 14 WebQual Index (WQI) .....	63
Tabel 4. 15 Interpretasi WebQual Index (WQI).....	64
Tabel 4. 16 WebQual Index (WQI) Variabel.....	65
Tabel 4. 17 Tingkat Kesesuaian.....	67
Tabel 4. 18 Tingkat Kesenjangan (GAP).....	69
Tabel 4. 19 Rata-Rata Skor Kinerja dan Kepentingan.....	72
Tabel 4. 20 Analisis Kuadran.....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 Tampilan Kuesioner Google Form.....	96
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian yang Sudah Diisi .....	107
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kepentingan (Importance)	123
Lampiran 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja (Performance) ...	165
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	189
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas .....	190
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	196



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL