

**PENERAPAN METODE *WEBQUAL* PADA WEBSITE  
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG UNTUK  
MENGUKUR KUALITAS LAYANAN  
WEBSITE**

**SKRIPSI**

Oleh

**RENANDA TRIDIANTY NURWIDIA  
NIM. 14540129**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2019**

**PENERAPAN METODE *WEBQUAL* PADA WEBSITE  
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG UNTUK  
MENGUKUR KUALITAS LAYANAN  
WEBSITE**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer Pada Bidang Sistem Informasi

**Oleh**

**RENANDA TRIDIANTY NURWIDIA  
NIM. 14540129**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENERAPAN METODE *WEBQUAL* PADA WEBSITE  
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG UNTUK  
MENGUKUR KUALITAS LAYANAN  
WEBSITE**

Oleh :  
**RENANDA TRIDIANTY NURWIDIA**  
14540129

Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi  
Pada tanggal 21 Mei 2019  
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

**Pembimbing I**



**Gusmelia Testiana, M. Kom.**  
NIP. 197508012009122001

**Pembimbing II**



**Irfan Dwi Jaya, M. Kom.**  
NIDN. 0208018701

Mengetahui,  
**Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah Palembang**




**Ruliansyah, S.T., M. Kom.**  
NIP. 197511222006041003

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Judul Skripsi : Penerapan Metode *Webqual* Pada *Website* Universitas  
PGRI Palembang Untuk Mengukur Kualitas Layanan  
*Website*  
Nama : Renanda Tridianty Nurwidia  
NIM : 14540129  
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. Ketua : Gusmelia Testiana, M.Kom.  
NIP. 197508012009122001

  
(.....)

2. Sekretaris : Irfan Dwi Jaya, M.Kom.  
NIDN. 0208018701

  
(.....)

3. Penguji I : Rusmala Santi, M.Kom.  
NIP. 197911252014032002

  
(.....)

4. Penguji II : Evi Fadilah, M.Kom.  
NIDN. 0215108502

  
(.....)

Diuji di Palembang pada tanggal 21 Mei 2019  
Waktu : 14.00 – 15.00WIB  
Hasil/IPK : B / 3.60  
Predikat : Sangat Memuaskan

Dekan,  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah Palembang



Dr. Dian Erlina, S.Pd., M.Hum.  
NIP. 197301021999032001

## Motto :

**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”**

**[QS. ASY-SHARH : 139]**

**“Tidak perlu menjelaskan dirimu kepada siapapun karena yang mencitaimu tidak membutuhkan itu dan yang membencimu tidak percaya itu”**

**[ALI BIN ABI THALIB]**

## PERSEMBAHAN :

### *Yang Utama Dari Segalanya...*

Sembah sujud serta syukur kepada ALLAH SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan ku kekuatan, membekali ku dengan ilmu serta memperkenalkan ku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan skripsi ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

### *Ibu dan Ayah Tercinta*

Kedua orang tua ku bapak (Ruswadi) dan ibu (Sukriyah) tercinta. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bangga karna ku sadar, selama ini belum bias berbuat yang lebih.

Terima Kasih Ibu... Terima Kasih Ayah...

### *Saudara Tercinta*

Untuk saudariku tercinta Indriani Prilia, A.md dan Wadiyahanti Dwi Prila, S.Pd, adikku tercinta Muhammad Anugerah Aditia, terima kasih atas kasih sayang, support dan do'a yang selalu terucap untuk diriku sebagai penyemangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.

### *Keluarga Besar M. Sobali dan Misran*

Untuk sumber inspirasiku Alm. Mbah M.Sobali, Bapak Misran, Mamak Sliem, bude-pakde, bulek-paklek, dan saudara sepupu ku keluarga besar M. Sobali dan Misran terima kasih untuk do'a dan semangat yang telah diberikan

## *Hangout*

Untuk kalian, Shinta Aprilisa, Ruzana Sabrina, Reinita Tri Desmawati, Rizka Rahmawati, Rahmat Ashabul Kahfi dan Saiqul Amin, terima kasih untuk segala suka dan duka semoga Allah menjadikan kita sahabat hingga ke jannah.

## *Sahabat SurgaKu*

Untuk sahabat terbaikku, Serli Sartika yang menemaniku selama 16 tahun terkahir, terima kasih banyak dan semoga Allah SWT menjadikan kita sahabat sehidup dan sesurga.

## *Teman Terbaikku*

Untuk teman terbaikku, Rahmadani Eka Safitri, Robiatul Dawiyah, Risti Chandani, Resti Pratiwi dan keluarga besar SIMASE 2014 lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-satu terima kasih atas bantuan kalian dan semangat kalian, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian.

## *Keluarga IPA 1 SMA Shailendra Palembang*

Untuk sahabat terbaikku, Tiara Indah Sari, Sri Mulyanti, Almh. Messyeni Anditia Rizqi, Meisari, Amri Yansyah, Elawati, Merli Andani, Septi Erlinsa dan seluruh keluarga besar IPA 1 yang lainnya, terima kasih atas bantuan kalian dan semangat kalian, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian.

## *KKN Mandiri Kel 22*

Terima kasih atas kebersamaan yang telah kita lalui dan suka duka selama KKN.

## *Dosen Pembimbing Skripsiku*

Ibu Gusmelia Testiana, M.Kom., dan Bapak Irfan Dwi Jaya, M.Kom., selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak atas waktu, diskusi dan arahan untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

## *Seluruh Dosen Pengajar di Prodi Sistem Informasi*

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada Kami...

## *Teman – Teman SI Angkatan 2014*

Terima kasih atas doa dan support, kebersamaan yang kita lalui selama ini bersama-sama. Semoga ALLAH mempermudah urusan kita dalam segala sesuatu dalam menyelesaikan skripsi. Aamiin

## *Yang Terakhir Untukmu Calon Imam-Ku*

Sampai skripsi ini mampu kuselesaikan aku belum mengetahui siapakah orang yang rela menjadikan ku bagian dari tulang rusuknya. Allah masih merahasiakan kamu. Tapi perlu kamu tahu, dalam masa penantianku akan kehadiranmu aku menyusun skripsi ini, memperjuangkannya juga dirimu lewat doa, sepertiga malam, dan istikharah cinta serta senantiasa memantaskan diri untuk menjadi Ma'mum didunia dan akhiratmu.

Serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian Skripsi ini.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Renanda Tridianty Nurwidia  
Tempat dan tanggal lahir : Palembang, 31 Maret 1997  
Program Studi : Sistem Informasi  
NIM : 14540129

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggung jawabkan.

Palembang, 04 Mei 2019  
Yang membuat pernyataan,



Renanda Tridianty Nurwidia  
NIM. 14540129

**APPLICATION OF THE QUALITY METHOD ON WEBSITE  
UNIVERSITY PGRI PALEMBANG TO MEASURE  
THE QUALITY OF WEBSITE SERVICES**

***ABSTRACT***

The website of the University of PGRI Palembang functions as a means of delivering information and providing services to students. The website of the University of PGRI Palembang can be accessed at the address [www.univpgri-palembang.ac.id](http://www.univpgri-palembang.ac.id). This study aims to determine the quality of the website services of the University of PGRI Palembang by using the webqual 4.0 method, namely usability, information quality, service interaction quality and overall, which are assessed based on performance and importance perspectives. In this study data was collected using a questionnaire distributed to 377 respondents consisting of lecturers and students at the University of PGRI Palembang. Data analysis in this study uses IPA analysis (Importance Performance Analysis). The results of this study indicate the quality of the University PGRI Palembang's website is (-0.24) or ( $<0$ ). It can be concluded that the quality of the performance of the website can not meet the quality expected by the University website PGRI Palembang primarily on four attributes that are located in quadrant A, which is a major priority for improved quality.

**Keywords:** *Quality of website services, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA)*



**PENERAPAN METODE *WEBQUAL* PADA *WEBSITE*  
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG UNTUK  
MENGUKUR KUALITAS LAYANAN  
*WEBSITE***

**ABSTRAK**

*Website* Universitas PGRI Palembang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi dan memberikan layanan kepada mahasiswa. *Website* Universitas PGRI Palembang dapat di akses pada alamat *www.univpgri-palembang.ac.id*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *website* Universitas PGRI Palembang dengan menggunakan metode *webqual 4.0* yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *overall* yang dinilai berdasarkan perspektif tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*). Dalam penelitian ini data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 377 responden yang terdiri dari dosen dan mahasiswa Universitas PGRI Palembang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas *website* Universitas PGRI Palembang sebesar (-0,24) atau (<0). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja *website* belum bisa memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna *website* Universitas PGRI Palembang terutama pada 4 atribut yang terletak pada kuadran A yang merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Website, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis* (IPA)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis kehadiran Allah SWT karena akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang penulis buat dengan judul **Penerapan Metode *Webqual* Pada Website Universitas PGRI Palembang Untuk Mengukur Kualitas Layanan Website** dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi sistem informasi Fakultas Sains dan Teknologi.

Dalam Penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan, namun berkat inayah Allah SWT, serta bantuan dari berbagai pihak segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA.Ph.D, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ruliansyah, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.
4. Ibu Gusmelia Testiana, M.Kom., selaku Pembimbing I dan Bapak Irfan Dwi Jaya, M.Kom., selaku Pembimbing II.
5. Bapak Dr. H. Bukman Lian, M.M., M.Si, selaku Rektor Universitas PGRI Palembang.
6. UPT. Infokom dan Pusdikom Universitas PGRI Palembang.
7. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
8. Ayah, ibu, dan saudara-saudaraku yang telah mendukung dan memberikan motivasi.
9. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2014 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

10. Almamaterku.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis sertakan do'a semoga Allah SWT membalas pahala kebaikan yang telah diberikan agar berlipat ganda dan berkenan untuk mengabulkannya. Semoga skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi pembacanya.

Palembang, 04 Mei 2019

Renanda Tridianty Nurwidia

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Motto dan Persembahan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Pernyataan</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>viii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xv</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat penelitian.....	5

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Ayat Al-Quran yang Berhubungan dengan Penelitian .....	6
2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Sistem.....	7
2.2.1 Analisis.....	7
2.2.2 Kualitas.....	8
2.2.3 Layanan .....	10
2.2.4 Kualitas Layanan .....	12
2.2.5 <i>Website</i> .....	13
2.3 Metode <i>Webqual 4.0</i> .....	13
2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	15
2.5 Populasi .....	18
2.6 Sampel .....	19
2.7 Teknik Pengambilan Sampel .....	19
2.7.1 <i>Probability Sampling</i> .....	19
2.7.2 <i>Proportionate Stratified Sampling (Strata Sampel)</i> .....	20
2.8 Teknik Menentukan Ukuran Sampel .....	21

2.9 Skala Pengukuran .....	22
2.9.1 Skala Peringkat Sederhana .....	22
2.10 Uji Instrumen Penelitian .....	23
2.10.1 Uji Validitas .....	23
2.10.2 Uji Reliabilitas .....	24
2.11 Alat Bantu Aplikasi Yang Digunakan Dalam Analisis .....	26
2.11.1 SPSS .....	26
2.12 Tinjauan Pustaka .....	27

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian .....	34
3.2 Lokasi Penelitian .....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4 Populasi dan Sampel .....	36
3.4.1 Populasi .....	36
3.4.2 Sampel .....	37
3.5 Operasional <i>Webqual</i> 4.0 .....	39
3.6 Uji Instrumen Penelitian .....	42
3.6.1 Uji Validitas .....	42
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	47

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum .....	49
4.1.1 <i>Website</i> Universitas PGRI Palembang .....	50
4.2 Analisis Data .....	51
4.2.1 Deskripsi Responden.....	51
4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian .....	53
4.3 Hasil Pengukuran Kualitas Layanan <i>Website</i> Universitas PGRI Palembang .....	82
4.3.1 Hasil Pengukuran Nilai Rata-Rata <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> .....	82
4.3.2 Hasil Pengukuran Kesenjangan <i>GAP</i> .....	83
4.4 Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance Analysis</i> (IPA) .....	85
4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian .....	85
4.4.2 Analisis Kuadran Dalam <i>Importance Performance Analysis</i> .....	88
4.5 Pembahasan .....	96

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Simpulan .....	101
5.2 Saran.....	102

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>231</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Webqual</i> 4.0 Instrumen .....	14
Tabel 3.1 Populasi Penelitian .....	37
Tabel 3.2 Operasional-Operasional Variabel Penelitian .....	41
Tabel 3.3 Hasil Jawaban Responden Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) Variabel <i>Usability</i> (Kegunaan) .....	44
Tabel 3.4 Tabel Pendukung Uji Validitas Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) pada Butir Pernyataan 1 .....	45
Tabel 3.5 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas pada Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	46
Tabel 3.6 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas pada Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	46
Tabel 3.7 Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian pada Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	48
Tabel 3.8 Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian pada Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	48
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Fakultas .....	52
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Usability</i> (Kegunaan).....	54
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability</i> (Kegunaan).....	55
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) .....	57
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) .....	57
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan) .....	59

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan) .....	60
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Overall</i> (Keseluruhan) .....	62
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Overall</i> (Keseluruhan) .....	62
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Usability</i> (Kegunaan).....	64
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability</i> (Kegunaan).....	65
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) .....	66
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi).....	67
Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan) .....	69
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel <i>ServiceInteraction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan).....	70
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Overall</i> (Keseluruhan).....	72
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Overall</i> (Keseluruhan) .....	72
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Variabel Kseluruhan Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	75
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Variabel Keseluruhan ( <i>importance</i> ) .....	75
Tabel 4.21 Panjang Interval pada Skala Range .....	77
Tabel 4.22 Hasil Keseluruhan Data Tingkat Kinerja ( <i>performance</i> ) .....	77
Tabel 4.23 Hasil Keseluruhan Data Tingkat Kepentingsn ( <i>importance</i> ) .....	78
Tabel 4.24 Rata-Rata, Standar Deviasi, dan Standar Error untuk seluruh Responden (n=377) .....	79
Tabel 4.25 Max Score, Wgt Score dan WQI .....	80
Tabel 4.26 Interpertasi webqual index (WQI) .....	82
Tabel 4.27 Nilai Kesenjangan Tingkat Kinerja ( <i>performance</i> ) dan Tingkat Kepentingan ( <i>importance</i> ) .....	84
Tabel 4.28 Hasil Perhitungan Tingkat Kesuaian .....	86
Tabel 4.29 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) dan Tingkat Kepentingan ( <i>importance</i> ) .....	88

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPA .....	16
Gambar 3.1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif .....	34
Gambar 4.1 Tampilan Halaman <i>Website</i> Universitas PGRI Palembang .....	50
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Fakultas .....	53
Gambar 4.4 Diagram Chart Variabel <i>Usability</i> (Kegunaan) .....	55
Gambar 4.5 Diagram Chart Variabel <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) .....	58
Gambar 4.6 Diagram Chart Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan) .....	61
Gambar 4.7 Diagram Chart Variabel <i>Overall</i> (Keseluruhan) .....	63
Gambar 4.8 Diagram Chart Variabel <i>Usability</i> (Kegunaan).....	65
Gambar 4.9 Diagram Chart Variabel <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) .....	68
Gambar 4.10 Diagram Chart Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan) .....	70
Gambar 4.11 Diagram Chart Variabel <i>Overall</i> (Keseluruhan) .....	72
Gambar 4.12 Presentase Variabel Keseluruhan .....	76
Gambar 4.13 Radar Chart <i>Webqual</i> 4.0 .....	81
Gambar 4.14 Diagram <i>Cartesius</i> IPA .....	90



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Mohon Izin Observasi .....	104
Lampiran 2 Surat Persetujuan Observasi .....	105
Lampiran 3 Surat Mohon Izin Penelitian .....	106
Lampiran 4 Surat Persetujuan Izin Penelitian .....	107
Lampiran 5 SK Pembimbing.....	108
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Pembimbing I.....	109
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Pembimbing II.....	112
Lampiran 8 Berita Acara Wawancara .....	113
Lampiran 9 Berita Acara Pengambilan Data .....	114
Lampiran 10 Berita Acara Penyebaran Kuesioner .....	115
Lampiran 11 Hasil Wawancara .....	116
Lampiran 12 Kuesioner (Validator) .....	119
Lampiran 13 Kuesioner Penelitian (Responden).....	124
Lampiran 14 Hasil Jawaban Responden .....	129
Lampiran 15 Hasil Perhitungan Manual Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ....	180
Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian .....	229