

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

Oleh

**HENDRA TOBING
14540058**



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

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana komputer dalam bidang Sistem Informasi

Oleh

**HENDRA TOBING
14540058**



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

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Oleh:

HENDRA TOBING
NIM. 14549058

Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi
pada tanggal 22 Mei 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dalam Bidang
Sistem Informasi

Dosen Pembimbing I


Ruliansyah, M. Kom.
NIP. 197511222006041003

Dosen Pembimbing II


Muhamad Kadafi, M. Kom.
NIDN. 0223108404

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


Ruliansyah, M. Kom.
NIP. 197511222006041003

**PERSETUJUAN
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan
Metode Webqul 4.0
Nama : Hendra Tobing
NIM : 14540038
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. Ketua : Ruliansyah, M.Kom
NIP. 197511222006041003
2. Sekretaris : Muhamad Kadafi, M.Kom
NIDN. 0223108404
3. Penguji I : Gusmelia Testiana, M.Kom
NIP. 197508012009122001
4. penguji II : Utami Mizani Putri, ST M.Kom
NIDN. 2016108603

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Diuji di Palembang pada tanggal 22 Mei 2019
Waktu : 13.00 – 14.00 WIB
Hasil/IPK : B / 3,04
Predikat : Sangat Memuaskan

Dekan,
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang



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

Motto:

“Aku disini bukan untuk bermain tapi aku disini untuk belajar”

Persembahan:

Dalam persembahan skripsi saya, saya persembahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan untuk menghadapi dalam mendapat gelar S.Kom ku persembahkan :

Kepada umak bapak yang aku sayang, berkat kalian sehingga aku bisa bersekolah yang lebih tinggi, dan terima kasih kepada adik-adik aku Ramon syah, Randa Yansyah, Habibah Tuljannah yang telah memberikan doa dan dukungan semangat yang paling tinggi sehingga aku bisa lulus.

Terimakasih untuk pembimbingku Bapak Ruliansyah, M.Kom dan bapak Muhamad Kadafi M.Kom dan tentunya sabar dalam menghadapi semua kesalahan penulisan skripsi saya yang sering typo & revisian. Dan sering membuat bapak selalu marah sama saya ♥♥

Terima kasih juga untuk kedua penguji yang semoga selalu baik dalam menguji saya yaitu ibu Gusmelia Testiana, M.Kom. dan ibu Utami Mizani Putri, ST M.Kom ♥♥

Kepada Dosen-dosen Sistem Informasi yang telah mengajarkan memberikan banyak ilmu dan nilai-nilai yang baik, terima kasih untuk semuanya tidak bisa disebut satu persatu ♥♥♥

Untuk semua teman-temanku terkhususnya Hardiyanti Safitri S.Kom dan Dita indah puspitasari S.Kom, ketika saya sedang galau mereka mengarahkan saya dalam pembuatan skripsi dan saya tidak lupa dengan pertemuan tidak terduga di masjid darull jannah ketika itu saya sedang putus harapan didalam skripsi saya lanjut atau tidak, dan kalian berdua mampu membangkit semangat, bagi saya kalian berdua bidadari pink tak bersayap, Sahabat terbaik ♥♥♥

Terima kasih juga buat senior webqual yaitu Rahmadani eka safitri S.Kom, Yeni apriani S.Kom, Renanda Tridianty Nurwidia bagi saya kalian adalah srikandi dalam menghiasi penyelesaian skripsi ♥♥

Terima kasih banyak keluarga sistem informasi angkatan 2014 dan juga keluarga kedua saya sistem infromasi 1454-B. dan wakil ketu kelas saya Heevans Ridhwan Muhammad S.Kom yang selalu memahami dan mengerti saya yang saya panggil sebagai suhu SI-B.

Dan juga tak lupa Terima kasih buat patner seminar saya Shinta aprlisia S.Kom yang selalu menemani penghujung dalam skripsi saya.

Terima kasih banyak anak Kost Bunga Bangkai Danil, Greta, Darwis, Enos kalian sahabat diawal semester 3.

Terima kasih banyak yang telah menemani dalam skripsi saya bagi aku kalian luar biasa.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendra Tobing
Tempat dan tanggal lahir : Desa Pengabuan, 10 November 1995
Program Studi : Sistem Informasi
NIM : 14540058

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, 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 dipertanggungjawabkan.

Palembang, Mei 2019
Yang Membuat pernyataan,



Hendra Tobing
NIM. 14540058

**WEBSITE QUALITY ANALYSIS FACULTY OF ISLAMIC RELIGION
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH PALEMBANG
USING WEBQUAL 4.0 METHOD**

ABSTRACT

The Faculty of Islamic Studies at the University of Muhammadiyah Palembang is one of the Faculties at the Muhammadiyah University of Palembang, namely the Faculty that provides website services to students. but this website has never done research on the quality that has been provided by the website. To find out the quality of the website of the Faculty of Islamic Religion using the webqual 4.0 method, one method that measures the quality of the website. In this study the data in the Faculty of Islamic Studies at the University of Muhammadiyah Palembang of about 590 populations with the Slovin formula contained 238 samples. Analysis of the data used in respondents' assessment of the dimensions of perception and expectations differed as perceptions of usability answered 78.8% of usability expectancy 87 , 6%. The results of the measurement of website service quality Based on WQI values on perceptions of 0.78 which means the quality of the website is good and the WQI value is of importance of 0.91 which means the quality of the website is good.

Keywords: Analysis, Website quality, Webqual 4.0,

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

ABSTRAK

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu Fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Palembang yaitu Fakultas yang menyediakan layanan *website* pada Mahasiswa. tetapi *website* ini belum pernah dilakukan penelitian tentang kualitas yang telah di sediakan *website*. Untuk mengetahui kualitas *website* Fakultas Agama Islam menggunakan metode *webqual 4.0* salah satu metode yang mengukur tentang kualitas *website*. Dalam penelitian ini data yang ada di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang sekitar 590 populasi dengan rumus Slovin didapat sampel 238. Analisis data yang digunakan dalam penilaian responden terhadap dimensi Persepsi dan harapan berbeda beda seperti variabel persepsi *usability* menjawab 78,8% variabel harapan *usability* 87,6%. Hasil pengukuran kualitas layanan *website* Berdasarkan nilai WQI pada persepsi (*performance*) sebesar 0,78 yang berarti kualitas *website* baik dan nilai WQI pada harapan (*importance*) sebesar 0,91 yang berarti kualitas *website* sangat baik.

Kata kunci : Analisis, Kualitas *website*, *Webqual 4.0*,

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya jualah, proposal penelitian ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk diteruskan menjadi skripsi sebagai proses akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan yang bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan nasehat dan pemikiran dalam penulisan proposal ini, terutama kepada:

1. Prof. Drs. H. M. Sirozi, MA. Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2. Dr. Dian Erlina, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Ruliansyah, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ruliansyah, M.Kom., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi .
5. Muhamad Kadafi.M.Kom, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi .
6. Orang Tua, saudara-saudaraku, seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

Palembang, Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Ayat Al-Qur'an yang berkenaan dengan Penelitian	4
2.2 Teori yang Berhubungan dengan Analisis Kualitas <i>Website</i>	5
2.2.1 Analisis	5
2.2.2 <i>Website</i>	6
2.2.3 Kualitas <i>Website</i>	6
2.2.4 <i>WebQual 4.0</i>	6
2.3 Populasi dan Sampel	9
2.3.1 Populasi	9
2.3.2 Sampel	9
2.4 Teknik Sampling	10
2.4.1 <i>Probability Sampling</i>	10
2.4.2 Teknik <i>Simpel Random Sampling</i>	11
2.4.3 Menentukan Ukuran Sampel	11
2.5 Metode Pengumpulan Data	12
2.5.1 Data Primer	12
2.5.2 Data Sekunder	13
2.6 Teknik Analisa Data	13
2.9.1 Uji Validitas	13
2.9.2 Uji Reliabilitas	15
2.7 SPSS	16
2.8 Penelitian Sebelumnya	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	22
3.2 Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Bahan Penelitian	23
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel.....	25
3.5 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6.1 Data Perimer	27
3.7 Tahapan Penelitian	29
3.8 Teknik Analisa Data	31
3.9 Metode Analisa Data	31
3.9.1 Uji Kualitas Data.....	31
3.9.2 Uji validitas	32
3.9.3 Uji Reliabilitas	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum.....	41
4.2 Analisis Data.....	42
4.2.1 Deskripsi Responden	42
4.2.2 Rekaftulasi dan Deskripsi Penelitian	46
4.3 Pembahasan	70

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	74
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	76
-----------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP	158
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1	Skor Uji Realiabalitas	16
Tabel 3.1	Populasi Fakultas Agama Islam	24
Tabel 3.2	Operasional Variabel – Variabel Penelitian	25
Tabel 3.3	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Persepsi	32
Tabel 3.4	Tabel Pendukung Unutk Uji Validitas Persepsi Butir Pernyataan Persesi U1	32
Tabel 3.5	Hasil Reakpitulasi Uji Validitas harapan	34
Tabel 3.6	Tabel Pendukung Unutk Uji Validitas Persepsi Butir Pernyataan Persesi U1	35
Tabel 3.7	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Kualitas Penggunaan.....	37
Tabel 3.8	Hasil Uji Kehandalan Teknik <i>Cronbach Alpha's</i>	39
Tabel 4.1	Respoden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Progam Studi	44
Tabel 4.4	Rekaptulasi Jawaban Variabel <i>Usability</i> Pada Persepsi	46
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usablity</i> Pada Persepsi.....	47
Tabel 4.6	Range Variabel <i>Usability</i>	48
Tabel 4.7	Rekaptulasi Jawaban Variabel <i>Infromation Quality</i> Pada Persepsi.....	49
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Infromation Quality</i> Pada Persepsi	49
Tabel 4.9	Range Variabel <i>Infromation Quality</i>	50
Tabel 4.10	Rekaptulasi Jawaban Variabel <i>Services Interaction Quality</i> Pada Persepsi.....	51
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Services Interaction Quality</i> Pada Persepsi	53
Tabel 4.12	Range Variabel <i>Services Interaction Quality</i>	53
Tabel 4.13	Rekaptulasi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Persepsi ..	54
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Persepsi... ..	54
Tabel 4.15	Range Variabel <i>User Satisfaction</i>	55
Tabel 4.16	Rekaptulasi Jawaban Variabel <i>Usability</i> Pada Harapan	55
Tabel 4.17	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usablity</i> Pada Harapan	56
Tabel 4.18	Range Variabel <i>Usability</i>	57
Tabel 4.19	Rekaptulasi Jawaban Variabel <i>Infromation Quality</i> Pada Harapan	58
Tabel 4.20	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Infromation Quality</i> Pada Harapan	58
Tabel 4.21	Range Variabel <i>Infromation Quality</i>	59
Tabel 4.22	Rekaptulasi Jawaban Variabel <i>Services Interaction Quality</i> Pada Harapan	60
Tabel 4.23	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Services Interaction Quality</i> Pada Harapan	61
Tabel 4.24	Range Variabel <i>Services Interaction Quality</i>	62
Tabel 4.25	Rekaptulasi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Harapan ..	62
Tabel 4.26	Distribusi Frekuensi Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Harapan ..	63
Tabel 4.27	Range Variabel <i>User Satisfaction</i>	64

Tabel 4.28 Panjang Interval Pada Skala Range	66
Tabel 4.29 Hasil Keseluruhan Persepsi	66
Tabel 4.30 Hasil Keseluruhan Persepsi	67
Tabel 4.31 Rata-rata Standar Deviasi dan Standar Error Untuk Seluruh Responden	67
Tabel 4.32 Max Score, Wgt Score dan WQI	68

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	23
Gambar 3.2 Populasi	24
Gambar 3.3 Tahapan Penelitian	29
Gambar 4.1 Tampilan <i>Website</i> Fakultas Agama Islam	42
Gambar 4.2 Persentase Respoden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4.3 Persentase Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.4 Persentase Respoden Berdasarkan Program Studi	45
Gambar 4.5 Diagram Chart Variabel <i>Usability Quality</i> Persepsi	48
Gambar 4.6 Diagram Chart Variabel <i>Informatin Quality</i> Persepsi.....	50
Gambar 4.7 Diagram Chart Variabel <i>Services Interaction Quality</i> Persepsi...	52
Gambar 4.8 Diagram Chart Variabel <i>User Satifaction</i> atau <i>Overall</i>	54
Gambar 4.9 Diagram Chart Variabel <i>Usability Quality</i> Harapan	57
Gambar 4.10 Diagram Chart Variabel <i>Informatin Quality</i> Harapan	59
Gambar 4.11 Diagram Chart Variabel <i>Services Interaction Quality</i> Harapan.	61
Gambar 4.12 Diagram Chart Variabel <i>User Satifaction</i> atau <i>Overall</i>	63
Gambar 4.13 Radar Chart Keseluruhan	79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Fotocopy Surat Mohon Izin Penelitian.....	76
Lampiran 2 Fotocopy Surat Persetujuan Izin Penelitian	77
Lampiran 3 Lampiran Wawancara	78
Lampiran 4 Kuesioner	80
Lampiran 5 Hasil Jawaban Respoden Sampel Validitas (Persepsi)	84
Lampiran 6 Hasil Jawaban Respoden Sampel Validitas (Harapan)	85
Lampiran 7 Uji Validitas Pesepsi SPSS	87
Lampiran 8 Uji Validitas Harapan SPSS	90
Lampiran 9 Reliabilitas Persepsi.....	94
Lampiran 10 Reliabilitas Harapan	96
Lampiran 11 Reliabilitas SPSS Persepsi.....	98
Lampiran 12 Reliabilitas SPSS Harapan.....	98
Lampiran 13 Perhitungan Metode Range	99
Lampiran 14 Hasil Jawaban Responden Kuesioner Penitian pada Persepsi	104
Lampiran 15 Hasil Jawaban Responden Kuesioner Penitian pada Harapan	128
Lampiran 16 Lampiran Foto	153
Lampiran 17 Lampiran Konsultasi	154