

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PALEMBANG.TRIBUNNEWS.COM
DI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN *WEBQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

Oleh

**M. REZA FARIQI
NIM. 14540090**



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

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PALEMBANG.TRIBUNNEWS.COM
DI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN *WEBQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Oleh

M. REZA FARIQI
NIM. 14540090



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

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PALEMBANG.TRIBUNNEWS.COM
DI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN *WEBQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

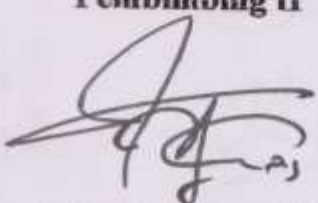
Oleh :
M. REZA FARIQI
14540090

**Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi
pada tanggal 5 Agustus 2019
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
sarjana komputer dalam bidang Sistem Informasi.**

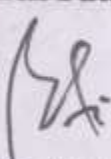
Pembimbing I


Rusmala Santi, M. Kom.
NIP. 197911252014032002

Pembimbing II


Irfan Dwi Jaya, M. Kom
NIDN. 0208018701

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


Ruliansyah, M. Kom.
NIP.19751122006041003

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website palembang.tribunnews.com
Di Kota Palembang Menggunakan *Webqual* dan
Importance Perfomance Analysis
Nama : M. Reza Fariqi
NIM : 14540090
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. Ketua : Rusmala Santi, M.Kom
NIP. 197911252014032002
2. Sekretaris : Irfan Dwi Jaya, M. Kom
NIDN: 0208018701
3. Penguji I : Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng
NIDN : 0203118601
4. Penguji II : Aminullah Imal A, M.Kom
NIDN : 2010098902

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Diuji di Palembang pada tanggal 05 Agustus 2019

Waktu : 15:00 - 16:00 WIB

Hasil/IPK : B/3.38

Predikat : Sangat Memuaskan

Dekan,
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang



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

MOTTO:

“Dan Janganlah Kamu Mengikuti
Apa Yang Kamu Tidak Mempunyai
Pengetahuan Tentangnya.
Sesungguhnya Pendengaran,
Penglihatan dan Hati, Semuanya
itu Akan Diminta Pertanggung
Jawabnya”

(QS Al-Isra' : 36)

KUPERSEMBAHKAN UNTUK:

1. *Bapak dan Ibu yang sangat teramat kucinta Ayah Darli dan Ibu Devrianti Anwar.*
2. *Untuk saudara – saudaraku yang kusayangi, Muhammad Ginda Perdana dan Muhammad Gading.*
3. *Keluarga serta sahabat yang selalu kubanggakan.*
4. *Almamater Universitas Islam Negeri Raden Fatah.*
5. *Agama, Bangsa, dan Negara semoga bermanfaat.*

Untuk yang selalu setia membersamai, terimakasih untuk selalu mau di repotkan dengan soalanku, mulai skripsi hingga lainnya Jerry, Elak, Ira, dan untuk Tri Jumartini terima kasih untuk semua bentuk dukungan dan pengorbananmu untukku. Semoga kebaikan dan kebahagiaan selalu menyertai kalian semua.

Terimakasih untuk pembimbingku, ibu Rusmala dan Pak Irfan yang mengarahkan tanpa meyulitkan, semoga selalu di beri kemudahan dalam segala urusan dan kemuliaan selalu meliputi beliau berdua.

Terima kasih juga untuk kedua pengujiku yang insyallah selalu baik dalam menguji saya pak Freddy dan pak Imal, Kalian Luar Biasa.

Semoga Allah Membalasnya...

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : M. Reza Fariqi
Tempat dan tanggal lahir : Palembang, 03 November 1996
Program Studi : Sistem Informasi
NIM : 14540090

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 pengarahannya 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 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, 5 Agustus 2019
Yang membuat pernyataan,



M. Reza Fariqi
NIM. 14540090

QUALITY ANALYSIS OF PALEMBANG.TRIBUNNEWS.COM WEBSITE IN PALEMBANG CITY USING WEBQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

ABSTRACT

The quality of the Sriwijaya Post website needs to be evaluated to measure and improve the quality of the website using the method of Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis that focuses on usability, information quality, and Quality Serives, and calculates expectations and perceptions of website quality. The data of this study were obtained from 100 respondents using questionnaires. The results of this study resulted in the expectation of Sriwijaya Post's website quality of 6.063 while the perception of the quality of the Sriwijaya Post website was 6.297, so the website quality value was -0.234 from the results stating the quality of the Sriwijaya Post website had not met the expectations of website users, and the Importance Perfomance Analysis method analysis in the form of suitability and quadrant level. The results of the IPA quadrant analysis obtained no attributes that entered into quadrant A, 9 attributes in quadrant B, 11 attributes in quadrant C and 3 attributes in quadrant D. This study is expected to provide input for the Sriwijaya Post to improve the quality of the website in the future and can provide quality website to Sriwijaya Post website users.

Keywords: Webqual, Importance Perfomance Analysis, Website Quality.

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE
PALEMBANG.TRIBUNNEWS.COM DI KOTA PALEMBANG
MENGUNAKAN *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

ABSTRAK

Kualitas *website* Sriwijaya Post perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan kualitas *website* menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* yang berfokus pada *usability, information quality, dan Services Quality*, serta menghitung nilai harapan dan persepsi dari kualitas *website*. Data penelitian ini diperoleh dari 100 responden dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian ini menghasilkan nilai harapan kualitas *website* Sriwijaya Post sebesar 6,063 sedangkan nilai persepsi kualitas *website* Sriwijaya Post sebesar 6,297 maka didapatkan nilai kualitas *website* sebesar -0,234 dari hasil tersebut menyatakan kualitas *website* Sriwijaya Post belum memenuhi harapan pengguna *website*, dan metode *Importance Performance Analysis* digunakan sebagai analisis yang berupa tingkat kesesuaian dan kuadran. Hasil analisis kuadran IPA didapatkan tidak ada atribut yang masuk kedalam kuadran A, 9 atribut pada kuadran B, 11 atribut pada kuadran C dan 3 Atribut pada kuadran D. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pihak Sriwijaya Post untuk meningkatkan kualitas *website* kedepannya dan dapat memberikan *website* yang berkualitas kepada pengguna *website* Sriwijaya Post.

Kata Kunci : *Webqual, Importance Performance Analysis, Kualitas Website.*

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 **Analisis Kualitas Website Palembang.tribunnews.com Menggunakan Webqual dan Importance Perfomance Analysis** 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 Rusmala Santi, M. Kom., selaku Pembimbing I dan Bapak Irfan Dwi Jaya, M. Kom., selaku Pembimbing II.
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ayah, ibu, dan saudara-saudaraku yang telah mendukung dan memberikan motivasi.
7. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2014 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
8. 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, 5 Agustus 2019

M. Reza Fariqi

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 <i>Website</i>	6
2.2 Kualitas <i>Website</i>	9
2.3 Kualitas Layanan.....	12
2.4 <i>Webqual</i>	13
2.5 <i>Importance Perfomance Analysis</i>	16
2.6 Populasi	20
2.7 Sampel.....	20
2.8 Teknik <i>Sampling</i>	21
2.9 Menentukan Ukuran Sampel	22
2.10 Skala Pengukuran	23
2.10.1 Skala <i>Likert</i>	23
2.10.2 Skala <i>Interval</i>	24
2.11 Teknik Analisis Data	25
2.11.1 Uji Validitas	25
2.11.2 Uji Reliabilitas	26
2.12 Penelitian Sebelumnya	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	33
3.2 Waktu dan Tempat	34
1.3 Alat Bahan Penelitian.....	35
1.4 Metode Pengumpulan Data	35
1.5 Populasi	36
1.6 Sampel.....	37
1.7 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel	38
1.8 Teknik Analisis Data.....	40
1.9 Uji Validitas	40
3.10 Uji Reliabilitas.....	45
3.11 Tahapan Penelitian	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	54
4.1.1 <i>Website</i> Sriwijaya Post.....	54
4.1.2 Visi & Misi Perusahaan.....	58
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	58
4.2.1 Deskripsi Responden.....	58
4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian	62
4.3 Hasil Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Sriwijaya Post	87
4.3.1 Hasil Pengukuran Nilai Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Perfomance</i>	87
4.3.2 Hasil Pengukuran Kesenjangan GAP.....	88
4.4 Analisis <i>Importance Perfomance Analysis</i>	90
4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian	90
4.4.2 Analisis Kuadran Dalam <i>Importance Perfomance Analysis</i>	92
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	103
5.2 Saran.....	104

DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	107
RIWAYAT HIDUP	153

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kuadran IPA	18
Gambar 2.2 Rumus Wibisono	23
Gambar 2.3 Rumus Uji Validitas <i>Product moment</i>	25
Gambar 2.4 Rumus Menentukan Tingkat Signifikasi	26
Gambar 2.5 Rumus Uji Reliabilitas.....	26
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Online Sriwijaya Post	56
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Utama <i>Website</i> Sriwijaya Post.....	57
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Artikel <i>Website</i> Sriwijaya Post	57
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Umur	60
Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
Gambar 4.7 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Gambar 4.8 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Usability Quality</i>	64
Gambar 4.9 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Information Quality</i>	66
Gambar 4.10 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Services Interaction Quality</i>	68
Gambar 4.11 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Overall</i>	70
Gambar 4.12 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Usability Quality</i>	72
Gambar 4.13 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Information Quality</i>	75
Gambar 4.14 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Services Interaction Quality</i>	77
Gambar 4.15 Diagram <i>Chart</i> Variabel <i>Overall</i>	79
Gambar 4.16 Persentase Variabel Keseluruhan	82
Gambar 4.17 Radar <i>Chart</i> Keseluruhan	86
Gambar 4.18 Diagram <i>Cartesius</i>	94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Indikator Dimensi <i>Usability</i>	14
Tabel 2.2 Indikator Dimensi <i>Information Quality</i>	14
Tabel 2.3 Indikator Dimensi <i>Service Interaction</i>	15
Tabel 2.4 Indikator Dimensi <i>Overall / User Satisfaction</i>	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel-Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Hasil Analisis Uji Validitas <i>Importance</i> Dengan Rumus <i>Product Moment</i>	41
Tabel 3.3 Uji Coba Validitas Item Pertanyaan U1 <i>Importance</i>	41
Tabel 3.4 Hasil Analisis Uji Validitas <i>Performance</i> Dengan Rumus <i>Product Moment</i>	43
Tabel 3.5 Uji Coba Validitas Item Pertanyaan U1 <i>Performance</i>	44
Tabel 3.6 Hasil Uji <i>Importance</i> Teknik <i>Cronbach Alpha's</i>	46
Tabel 3.7 Uji Coba Reliabilitas Item Pertanyaan <i>Importance</i>	46
Tabel 3.8 Hasil Uji <i>Performance</i> Teknik <i>Cronbach Alpha's</i>	48
Tabel 3.9 Uji Coba Reliabilitas Item Pertanyaan <i>Performance</i>	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	59
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	60
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Usability Quality</i>	63
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variable <i>Usability Quality</i>	63
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	65
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i>	66
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Services Interaction Quality</i>	67
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Services Interaction Quality</i>	68
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Overall</i>	69
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Overall</i>	70
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Usability Quality</i>	71
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variable <i>Usability Quality</i>	72
Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	73
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i>	74
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Services Interaction Quality</i>	76
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Services Interaction Quality</i>	76
Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Overall</i>	78
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Overall</i>	78

Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Variabel Keseluruhan <i>Importance</i>	81
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Variabel Keseluruhan <i>Performance</i>	81
Tabel 4.23 Panjang Interval Pada Skala <i>Likert</i>	83
Tabel 4.24 Hasil Keseluruhan Data <i>Importance</i>	83
Tabel 4.25 Hasil Keseluruhan Data <i>Performance</i>	84
Tabel 4.26 Rata-rata, Standar Deviasi dan Standar Error Untuk Seluruh Responden (n = 100).....	84
Tabel 4.27 <i>Max Score, Wgt Score dan WQI</i>	85
Tabel 4.28 Nilai Kesenjangan (<i>GAP</i>) tingkat kinerja (<i>performance</i>) dan tingkat kepentingan (<i>importance</i>).....	89
Tabel 4.29 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	90
Tabel 4.30 Nilai Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	92

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Observasi	107
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	108
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian	109
Lampiran 4 Surat Keputusan Pembimbing.....	110
Lampiran 5 Lembar Konsultasi Pembimbing I	111
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Pembimbing II.....	113
Lampiran 7 Kuisisioner Penelitian.....	114
Lampiran 8 Hasil Jawaban Responden.....	118
Lampiran 9 Perhitungan Manual Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	134