

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* DENGAN *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS***
**(STUDI PADA *WEBSITE* PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SURYA
SEMBADA SURABAYA)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Fajar Ramadhan Haikal
NIM: 155150409111006



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018

PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* DENGAN *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*
(STUDI PADA *WEBSITE* PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SURYA SEMBADA SURABAYA)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Fajar Ramadhan Haikal
NIM: 155150409111006

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
01 Februari 2018
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd.
NIK: 20160 989080 2 001

Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom.
NIK: 20160 6900621 2 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T
NIP. 19740823 200012 1 001

Identitas Tim Penguji

Dosen Penguji I	: Adam Hendra Brata, S.Kom., M.T., M.Sc.
NIP / NIK	: 2016079001051000
Dosen Penguji II	: Komang Candra Brata, S.Kom., M.T., M.Sc.
NIP / NIK	: 2016078907111000

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 01 Februari 2018

Fajar Ramadhan Haikal

NIM: 155150409111006

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi

Nama : Fajar Ramadhan Haikal
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Februari 1993
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Alamat : Jalan Gayungan 8 Komplek BCA A-4, Surabaya, Jawa Timur
Telepon / HP : 08175015175
Email : fajarrhaikal@gmail.com

II. Riwayat Pendidikan

- | | | |
|-------------------|--------------------------------|----------------------|
| 1. SD | : SDN Gayungan II 423 Surabaya | : Tamatan Tahun 2005 |
| 2. SMP | : SMPN 22 Surabaya | : Tamatan Tahun 2008 |
| 3. SMA | : SMA Muhammadiyah 2 Surabaya | : Tamatan Tahun 2011 |
| 4. Diploma 3 / D3 | : Universitas Airlangga | : Tamatan Tahun 2015 |

III. Pengalaman Organisasi

1. Anggota OSIS Periode 2005-2006
2. Anggota Ikatan Pelajar Muhammadiyah Periode 2008-2009
3. *International Award For Young People* 2010

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas *Website* Dengan *WebQual* dan *Importance Performance Analysis*”. Atas dukungan moral dan materil yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.T.
2. Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya Herman Tolle, Dr. Eng., S.T., M.T.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya Suprpto, S.T., M.T.
4. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd, selaku dosen pembimbing pertama.
5. Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing kedua.
6. Kedua orang tua tercinta, Haikal Achmad Jusuf dan Desmiza.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa sebutkan satu persatu.

Dalam skripsi ini penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Malang, 24 Januari 2018

Fajar Ramadhan Haikal

fajarrhaikal@gmail.com

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya merupakan perusahaan pertama penyedia air di kota Surabaya yang menggunakan teknologi sebagai strategi pemasaran. Adanya teknologi membantu terciptanya proses bisnis yang efektif dan efisien untuk menunjang pelayanan terhadap pelanggan. Salah satunya adalah penggunaan *website* sebagai layanan pelanggan untuk pengaduan atau pemasangan air dan informasi tagihan penggunaan air. Sampai saat ini *website* PDAM Surya Sembada Surabaya belum pernah dilakukan evaluasi sehingga pihak penyedia *website* tidak mengetahui apakah *website* tersebut sudah memenuhi harapan pengguna. Metode *WebQual* membentuk tiga variabel utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* untuk menilai kualitas situs dari sisi pengguna. Kemudian metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kualitas produk atau jasa berdasarkan sudut pandang pengguna. Pengumpulan data didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif. Metode *WebQual* menghasilkan pernyataan berdasarkan analisis indikator-indikator yang ada pada variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Langkah metode IPA menggunakan tiga analisis yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (*gap*) dan analisis tingkat kuadran. Penilaian variabel *usability* tingkat kinerja sebesar 62.33% yang termasuk kriteria kuat. Penilaian variabel *usability* tingkat kepentingan sebesar 65.53% yang termasuk kriteria kuat. Penilaian variabel *information quality* tingkat kinerja sebesar 66.40% yang termasuk kriteria kuat. Penilaian variabel *information quality* tingkat kepentingan sebesar 70.93% yang termasuk kriteria kuat. Penilaian variabel *service interaction* tingkat kinerja sebesar 58.79% yang termasuk kriteria cukup. Penilaian variabel *service interaction* tingkat kepentingan sebesar 62.07% yang termasuk kriteria kuat. Hasil tingkat kesesuaian dari ketiga variabel menunjukkan pengguna belum puas dengan layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Hasil tingkat kesenjangan dari ketiga variabel adalah -0,19 yang termasuk negatif. Artinya pengguna belum puas dengan layanan *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Hasil indikator-indikator ketiga variabel terletak pada kuadran *keep up the good work* dan *low priority*. Indikator yang memerlukan rekomendasi adalah indikator yang berada pada kuadran *low priority*. Indikator yang memerlukan rekomendasi pada variabel *usability* adalah mudah ditelusuri, menarik dan desain. Pada variabel *information quality* tidak ada indikator yang memerlukan rekomendasi. Pada variabel *service interaction* indikator yang memerlukan rekomendasi adalah reputasi baik, personalisasi dan komunitas.

Kata kunci: *WebQual, usability, information quality, service interaction, importance performance analysis, kualitas website*

ABSTRACT

Surya Sembada Regional water utility company Surabaya is the first water company that use technology as marketing strategy, technology helps creating an effective and efficient customer services. One of it is the usage of website for customer to find bill information or water installation. Until this day surya sembada website has never been evaluated to check by web provider whether the website already fulfill user expectation or not. Webqual method creates 3 main focus which is usability, information quality, and service interaction to assess site quality from user perspective. It will then continue with Importance Performance Analysis (IPA) method to assess the quality of product and service based on customer perspective. The data is gathered using questionnaire to 100 respondent. The technique use to analyze the data is descriptive statistic. The webqual method statement is taken from indicators analysis of usability, information quality, and service interaction. Stages of IPA method consist of three which is suitability level analysis, gap level analysis, and quadrant level analysis. Usability variable assessment show work level of 62.33% which fall under strong criteria. Usability variable assessment show importance level of 65.53% which fall under strong criteria. Information quality variable assessment show work level of 66.40% which fall under strong criteria. Information quality variable assessment show importance level of 70.93% which fall under strong criteria. Service interaction variable assessment show work level of 58.79 which fall under decent criteria. Service interaction variable assessment show importance level of 62.07% which fall under strong criteria. The result of three variables shows that customer still not satisfied yet with the water company website service. Gap test result show from all three variables is -0.19 which fall under negative result. It means that customer did not satisfied with the service from the water company website. The other indicators shows all three variables reside in "keep up the good work quadrant and "low priority" quadrant. The indicator that need recommendation is in low priority quadrant. The indicator that need recommendation in suability variable is easier to search, interesting, and design. Quality information variable indicator did not need any recommendation. Service information variable indicator that need recommendation is good reputation, personality, and community.

Key word: WebQual, usability, information quality, service interaction, importance performance analysis, website quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas *Website* Dengan *WebQual* dan *Importance Performance Analysis*”. Atas dukungan moral dan materil yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.T.
2. Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya Herman Tolle, Dr. Eng., S.T., M.T.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya Suprpto, S.T., M.T.
4. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd, selaku dosen pembimbing pertama.
5. Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing kedua.
6. Kedua orang tua tercinta, Haikal Achmad Jusuf dan Desmiza.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa sebutkan satu persatu.

Dalam skripsi ini penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Malang, 24 Januari 2018

Fajar Ramadhan Haikal

fajarrhaikal@gmail.com

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Pustaka.....	5
2.2 <i>WebQual</i>	6
2.3 <i>Usability</i>	7
2.4 <i>Information Quality</i>	7
2.5 <i>Service Interaction</i>	8
2.6 <i>Website</i>	9
2.7 Populasi dan Sampel.....	9
2.7.1 <i>Convenience Sampling</i>	10
2.7.2 Rumus Slovin	10

2.8 Validitas Isi	10
2.8.1 Aiken V	10
2.9 Importance Performance Analysis (IPA)	11
2.9.1 Tingkat Kesesuaian	11
2.9.2 Tingkat Kesenjangan	12
2.9.3 Tingkat Kuadran	12
2.10 Statistik Deskriptif	14
2.11 Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya	16
BAB 3 METODOLOGI	18
3.1 Metode Penelitian	18
3.2 Alur Penelitian	18
3.2.1 Klarifikasi Evaluasi	19
3.2.2 Pemilihan Model Evaluasi	19
3.2.3 Identifikasi Pihak Terkait	19
3.2.4 Menentukan Komponen Evaluasi	19
3.2.5 Identifikasi Pertanyaan Evaluasi	20
3.2.6 Menyusun Desain dan Jadwal Evaluasi	21
3.2.7 Mengumpulkan dan Menganalisis Data	30
3.2.8 Melaporkan Hasil Evaluasi	31
BAB 4 HASIL	32
4.1 Hasil Pemusatan Data	32
4.2 Hasil Penyebaran Data	37
4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian	49
4.4 Analisis Tingkat Kesenjangan	51
4.5 Analisis Tingkat Kuadran	53
BAB 5 PEMBAHASAN	57
5.1 Usability	57

5.2 <i>Information Quality</i>	58
5.3 <i>Service Interaction</i>	59
BAB 6 PENUTUP	61
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pernyataan Dimensi <i>Usability</i>	20
Tabel 3.2 Pernyataan Dimensi <i>Information Quality</i>	20
Tabel 3.3 Pernyataan Dimensi <i>Service Interaction</i>	21
Tabel 3.4 Hasil uji validitas <i>usability</i> tingkat kinerja	23
Tabel 3.5 Hasil uji validitas <i>usability</i> tingkat kepentingan	24
Tabel 3.6 Hasil uji validitas <i>information quality</i> tingkat kinerja	24
Tabel 3.7 Hasil uji validitas <i>information quality</i> tingkat kepentingan	25
Tabel 3.8 Hasil uji validitas <i>service interaction</i> tingkat kinerja	26
Tabel 3.9 Hasil uji validitas <i>service interaction</i> tingkat kepentingan	26
Tabel 3.10 Hasil uji reliabilitas variabel <i>usability</i> tingkat kinerja	27
Tabel 3.11 Hasil uji reliabilitas variabel <i>usability</i> tingkat kepentingan	28
Tabel 3.12 Hasil uji reliabilitas variabel <i>information quality</i> tingkat kinerja	28
Tabel 3.13 Hasil uji reliabilitas variabel <i>information quality</i> tingkat kepentingan	29
Tabel 3.14 Hasil uji reliabilitas variabel <i>service interaction</i> tingkat kinerja	29
Tabel 3.15 Hasil uji reliabilitas variabel <i>service interaction</i> tingkat kepentingan	30
Tabel 4.1 Skor dan total nilai pemusatan data <i>usability</i> tingkat kinerja	32
Tabel 4.2 Skor dan total nilai pemusatan data <i>usability</i> tingkat kepentingan	33
Tabel 4.3 Skor dan total nilai pemusatan data <i>information quality</i> tingkat kinerja	34
Tabel 4.4 Skor dan total nilai pemusatan data <i>information quality</i> tingkat	

kepentingan	35
Tabel 4.5 Skor dan total nilai pemusatan data <i>service interaction</i> tingkat kinerja.....	36
Tabel 4.6 Skor dan total nilai pemusatan data <i>service interaction</i> tingkat kepentingan	37
Tabel 4.7 Hasil tabulasi penyebaran data <i>usability</i> tingkat kinerja	38
Tabel 4.8 Hasil tabulasi penyebaran data <i>usability</i> tingkat kepentingan	40
Tabel 4.9 Hasil tabulasi penyebaran data <i>information quality</i> tingkat kinerja.....	42
Tabel 4.10 Hasil tabulasi penyebaran data <i>information quality</i> tingkat kepentingan	44
Tabel 4.11 Hasil tabulasi penyebaran data <i>service interaction</i> tingkat kinerja.....	46
Tabel 4.12 Hasil tabulasi penyebaran data <i>service interaction</i> tingkat kepentingan	48
Tabel 4.13 Hasil perhitungan tingkat kesesuaian <i>usability</i>	50
Tabel 4.14 Hasil perhitungan tingkat kesesuaian <i>information quality</i>	50
Tabel 4.15 Hasil perhitungan tingkat kesesuaian <i>service interaction</i>	51
Tabel 4.16 Hasil perhitungan tingkat kesenjangan.....	52
Tabel 4.17 Hasil perhitungan tingkat kuadran.....	53
Tabel 4.18 Penyebaran kuadran IPA	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kuadran IPA	13
Gambar 2.2 Halaman utama <i>website</i> PDAM Surya Sembada	16
Gambar 2.3 Menu dan informasi <i>website</i> PDAM Surya Sembada	16
Gambar 3.1 Diagram langkah penelitian evaluatif	18
Gambar 4.1 Hasil kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	55
Gambar 4.2 Hasil perbesaran kuadran <i>website</i> PDAM Surya Sembada..	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kisi-kisi instrumen penelitian	67
Lampiran B Kuesioner Expert Judgment	71
Lampiran C Pernyataan kuesioner penelitian	77
Lampiran D Hasil Validasi Ahli	83
Lampiran E Nilai distribusi r_{tabel}	85
Lampiran F Hasil SPSS 24.0 uji validitas dan reliabilitas kuesioner ...	86
Lampiran G Kisi-kisi Rekomendasi	103