

TUGAS AKHIR

ANALISIS PERBANDINGAN METODE *WEBQUAL*

DAN *E-SERVQUAL* TERHADAP *WEBSITE*

PENERIMAAN MAHASISWA BARU

INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM

PURWOKERTO

(Studi Kasus : Calon Mahasiswa Angkatan 2022)



EMYA NINTA TARIGAN

19103006

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

FAKULTAS INFORMATIKA

INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM

PURWOKERTO

2023

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PERBANDINGAN METODE *WEBQUAL*
DAN *E-SERVQUAL* TERHADAP *WEBSITE*
PENERIMAAN MAHASISWA BARU
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
PURWOKERTO
(Studi Kasus : Calon Mahasiswa Angkatan 2022)**

**COMPARATIVE ANALYSIS OF *WEBQUAL* AND *E-SERVQUAL* METHODS ON THE NEW STUDENT
ADMISSION WEBSITE OF THE PURWOKERTO
TELKOM INSTITUTE OF TECHNOLOGY
(Case Study: Prospective Student Class of 2022)**



EMYA NINTA TARIGAN
19103006

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

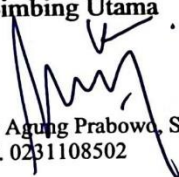
**ANALISIS PERBANDINGAN METODE *WEBQUAL*
DAN *E-SERVQUAL* TERHADAP *WEBSITE*
PENERIMAAN MAHASISWA BARU
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
PURWOKERTO
(Studi Kasus: Calon Mahasiswa Angkatan 2022)**

**COMPARATIVE ANALYSIS OF *WEBQUAL* AND *E-SERVQUAL* METHODS ON THE NEW STUDENT
ADMISSION WEBSITE OF THE PURWOKERTO
TELKOM INSTITUTE OF TECHNOLOGY
(Case Study: Prospective Student Class of 2022)**


Dipersiapkan dan Disusun Oleh
EMYA NINTA TARIGAN
19103006

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal : 5 Juli 2023**

Pembimbing Utama


(Dedy Agung Prabowo, S.Kom, M.Kom)
NIDN. 0231108502

Pembimbing Pendamping


(Resad Setyadi, S.T, S.SI.,MMSI)
NIDN. 0307057601

**ANALISIS PERBANDINGAN METODE *WEBQUAL*
DAN *E-SERVQUAL* TERHADAP *WEBSITE*
PENERIMAAN MAHASISWA BARU
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
PURWOKERTO
(Studi Kasus: Calon Mahasiswa Angkatan 2022)**

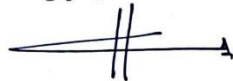
**COMPARATIVE ANALYSIS OF *WEBQUAL* AND *E-SERVQUAL* METHODS ON THE NEW STUDENT
ADMISSION WEBSITE OF THE PURWOKERTO
TELKOM INSTITUTE OF TECHNOLOGY
(Case Study: Prospective Student Class of 2022)**

Disusun Oleh
EMYA NINTA TARIGAN
19103006

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir

Pada Jumat, 21 Juli 2023

Penguji I,



Daniel Yeri Kristiyanto,
S.Kom., M.Kom., M.Si
NIDN. 0620108501

Penguji II,



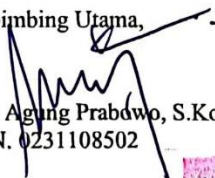
RR Hutanti Setyodewi,
S.T., S.Si., M.MSI.
NIDN. 0605047902

Penguji III,



Andreas Kony Wijaya,
S.Mat., M.Sc
NIDN. 0630059602

Pembimbing Utama,



Dedy Agung Prabdwo, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0231108502

Pembimbing Pendamping,



Resad Setyadi, S.T, S.SI., MMSI
NIDN. 0307057601


Dekan,

Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom
NIK. 19820008

iv

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Emya Ninta Tarigan

NIM : 19103006

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :
ANALISIS PERBANDINGAN METODE *WEBQUAL* DAN *E-SERVQUAL* TERHADAP *WEBSITE* PENERIMAAN MAHASISWA BARU INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO (Studi Kasus : Calon Mahasiswa Angkatan 2022)

Dosen Pembimbing Utama : Dedy Agung Prabowo, S.Kom, M.Kom.

Dosen Pembimbing Pendamping : Resad Setyadi, S.T, S.SI.,MMSI

1. Karya tulis ini adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 5 Juli 2023

Yang menyatakan,



1000
REPUBLIK INDONESIA
METERAI
TEMPEL
DFE4AKX499483856

(Emya Ninta Tarigan)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur terpanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan lancar dan baik. Penulis dalam menyusun laporan Tugas Akhir, tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

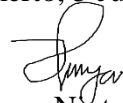
1. Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan Rahmat-Nya atas pengerjaan tugas akhir ini.
2. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto
3. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto
5. Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing pertama, atas bimbingan, arahan dan dukungannya selamasa penyusunan tugas akhir ini.
6. Resad Setyadi, S.T., MMSI selaku dosen pembimbing kedua , atas bimbingan, arahan, dan dukungannya selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staf civitas akademika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
8. Kedua orang tua, Bapak Rudianto Tarigan dan Ibu Herita Br Sinulingga, yang tidak henti memberikan doa, kasih sayang, serta finansial.
9. Egya Tarigan, Tarsin Tarigan, Fanya Tarigan, Alfares Tarigan dan Grace Pinem yang selalu mengingatkan penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Ester, Angel, Gita, Nelva, Dinar, Annisa, Martin, Amran, Gerry, Triaji, Nuel, Kiel, Fonsus, Alan dan Rido yang selalu berbagi cerita serta menghibur penulis. Tanpa kalian perjalanan ini takkan seindah ini.
11. Lorance, Christina, Inge, Hetty, Magda, dan Pahala Musa yang selalu

mendukung dan mendengar cerita penulis.

12. Even, Amos, Winda, Putri dan Daniel yang jauh berbeda kota namun selalu ada mendengar keluh kesah penulis.

Demikian kata pengantar ini saya tulis, harapannya agar penelitian ini dapat bermanfaat. Atas perhatiannya, terimakasih.

Purwokerto, 5 Juli 2023



(Emya Ninta Tarigan)

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| SAMPUL LUAR | i |
| SAMPUL DALAM..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PEGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR SINGKATAN | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| <i>ABSTRACT</i> | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 3 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 3 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 5 |
| 2.2 Dasar Teori | 13 |
| 2.2.1 Aplikasi Penerimaan Mahasiswa Baru..... | 13 |
| 2.2.2 Webqual | 13 |
| 2.2.4 E-Servqual | 20 |
| 2.2.5 Skala Likert | 27 |
| 2.2.6 Uji Reliabilitas..... | 27 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.7 Uji Validitas | 28 |
| 2.2.8 Bisnis Proses | 29 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 30 |
| 3.1 Subjek dan Objek Penelitian..... | 30 |
| 3.1.1 Subjek Penelitian..... | 30 |
| 3.1.2 Objek Penelitian | 30 |
| 3.2 Alat dan Bahan Penelitian | 30 |
| 3.2.1 Alat Penelitian | 30 |
| 3.2.2 Bahan Penelitian..... | 31 |
| 3.3 Diagram Alir Penelitian | 31 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 36 |
| 4.1 Data Penelitian | 36 |
| 4.1.1 Pengumpulan Data | 36 |
| 4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden..... | 36 |
| 4.2 Pengujian Instrumen Penelitian..... | 37 |
| 4.2.1. Uji Validitas Webqual | 37 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas Webqual | 39 |
| 4.2.3 Uji Regresi Linear Berganda pada Webqual..... | 40 |
| 4.2.4 Uji Normalitas pada Webqual | 41 |
| 4.2.5 Uji ANOVA/Uji F pada Webqual | 41 |
| 4.2.6 Uji T pada Webqual | 42 |
| 4.2.7 Uji Validitas Pada E-Servqual..... | 43 |
| 4.2.7 Uji Reliabilitas pada E-Servqual | 44 |
| 4.2.8 Hasil Analisis Dengan Metode E-Servqual..... | 45 |
| 4.2.9 Hasil Hitung Nilai E-Servqual Per Variabel | 45 |
| 4.2.10 Hasil Hitung Nilai E-Servqual Per Dimensi | 46 |
| 4.2.11 Hasil Nilai Total Elektronik Service Quality (TESQ) | 47 |
| 4.2.12 Hasil Analisis Perbaikan Kualitas Website | 48 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 52 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 52 |

| | | |
|-----|----------------------|----|
| 5.2 | Saran..... | 53 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 54 |
| | LAMPIRAN..... | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Website Penerimaan Mahasiswa Baru | 13 |
| Gambar 2.2 Model Webqual 4.0 | 14 |
| Gambar 2.3 bisnis proses PMB ITTP | 29 |
| Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian | 31 |
| Gambar 3.2 Input Asal Sekolah | 32 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas | 41 |
| Gambar 4.2 Diagram Kartesius..... | 48 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka | 5 |
| Tabel 2.2 templat tabel Webqual | 16 |
| Tabel 2.3 Templat tabel E-Servqual..... | 23 |
| Tabel 3.1 Populasi..... | 33 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 36 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 36 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi | 37 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Usability | 37 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Information quality..... | 38 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction quality | 38 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel User satisfaction | 38 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Variabel Usability | 39 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Information quality..... | 39 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Service Interaction quality..... | 39 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel User satisfaction | 40 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 40 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji ANOVA/F | 42 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji T..... | 42 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas pada E-Servqual | 44 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas E-Servqual..... | 44 |
| Tabel 4.17 Nilai E-Servqual Per variabel | 46 |
| Tabel 4.18 Nilai E-Servqual Per Dimensi..... | 47 |
| Tabel 4.19 Nilai Total Elektronik Service Quality (TESQ)..... | 47 |
| Tabel 4.20 Pernyataan Kuadran A | 49 |
| Tabel 4.21 Pernyataan Kuadran B | 49 |
| Tabel 4.22 Pernyataan Kuadran C | 50 |
| Tabel 4.23 Pernyataan Kuadran D | 51 |

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|-------------------|--|
| <i>Webqual</i> | : <i>Website Quality</i> |
| <i>E-Servqual</i> | : <i>Electronic Service Quality</i> |
| TESQ | : <i>Total Elektronik Service Quality</i> |
| SPSS | : <i>Statistical Product and Service Solutions</i> |
| PMB | : <i>Penerimaan Mahasiswa Baru</i> |
| ITTP | : <i>Institut Teknologi Telkom Purwokerto</i> |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan dan Persetujuan Data..... | 58 |
| Lampiran 2 Pernyataan Kuesioner Webqual..... | 59 |
| Lampiran 3 Pernyataan Kuesioner E-Servqual | 62 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Webqual pada SPSS | 65 |
| Lampiran 5 Hasil Reliabilitas Webqual pada SPSS..... | 68 |
| Lampiran 6 Hasil Regresi Linear Berganda Webqual pada SPSS..... | 69 |
| Lampiran 7 Hasil ANOVA/F Webqual Pada SPSS | 69 |
| Lampiran 8 Hasil Uji T Webqual pada SPSS | 70 |
| Lampiran 9 Hasil Validitas Persepsi E-Servqual pada SPSS | 71 |
| Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Persepsi E-Servqual pada SPSS | 74 |
| Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi E-Servqual pada SPSS..... | 78 |
| Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Harapan E-Servqual pada SPSS | 79 |