

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN

WEBSITE MERDEKA BELAJAR - KAMPUS

MERDEKA (MBKM) DENGAN MENGGUNAKAN

WEBQUAL 4.0



ANITA CAYAYUK DAMAYANTI SAGALA

19103058

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS INFORMATIKA

INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

2023

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN
WEBSITE MERDEKA BELAJAR - KAMPUS
MERDEKA (MBKM) DENGAN MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0

(ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION
USING THE MERDEKA LEARN WEBSITE - MERDEKA
CAMPUS (MBKM) USING WEBQUAL 4.0)

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memproleh Gelar Sarjana Komputer



ANITA CAYAYUK DAMAYANTI SAGALA

19103058

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS INFORMATIKA

INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

2023

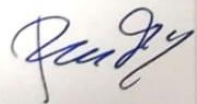
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN WEBSITE
MERDEKA BELAJAR - KAMPUS MERDEKA (MBKM) DENGAN
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
ANITA CAYAYUK DAMAYANTI SAGALA
19103058


**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal: 13 Juli 2023**

Pembimbing I,



Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc
NIDN: 0625088202

Pembimbing II,



M. Awiet Wiedanto Prasetyo, S.Kom., M.MSI
NIDN: 0625059201

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN WEBSITE MERDEKA BELAJAR - KAMPUS MERDEKA (MBKM) DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

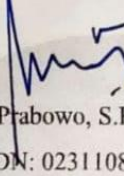
Disusun Oleh
ANITA CAYAYUK DAMAYANTI SAGALA
19103058

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir Pada
Senin, 14 Agustus 2023

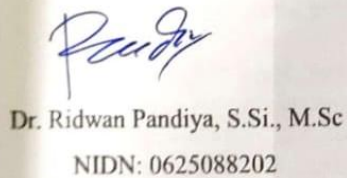
Penguji I,


S. Thyra Safitri, S.T., M.T.
NIDN: 0631078701

Penguji II,


Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom.
NIDN: 0231108502

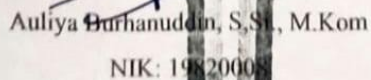
Pembimbing Utama,


Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc
NIDN: 0625088202

Pembimbing Pendamping,


M. Awiet Wiedanto Prasetyo, S.Kom., M.MSI
NIDN: 0625059201

Dekan,


Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom
NIK: 1982000

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama mahasiswa : Anita Cayayuk Damayanti Sagala
NIM : 19103058
Program Studi : SI Sistem Informasi

Mengatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN WEBSITE MERDEKA BELAJAR - KAMPUS MERDEKA (MBKM) DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc
Dosen Pembimbing Kedua : Muhamad Awiet Wiedanto Prasetyo, S.Kom.,
M.MSI

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Tselkom 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 tanggung jawab 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, Senin 14 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



(Anita Cayayuk Damayanti Sagala)

KATA PENGANTAR

Salam sejahtera, Puji, syukur dan terimakasih senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah menjadi tempat sandaran dan pergumulan selama penulisan skripsi ini. Oleh karena berkat dan kuasanya, Tuhan selalu menunjukkan jalan kebaikan dan kebenaran-Nya kepada penulis beserta sahabat, keluarga dan kita selaku umatnya semoga tetap berada di jalan-Nya. Dalam memenuhi persyaratan Akademik Strata Satu Fakultas, penulis mencoba melakukan penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM) Dengan Menggunakan Webqual 4.0)". Penulis berharap kehadiran karya kecil ini dapat bermanfaat bagi akademik khususnya bagi peneliti sendiri. Dalam menyelesaikan tulisan ini tentu saja tidak semudah yang dibayangkan. Berkat dukungan dan bantuan semua pihak, semuanya bisa terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku ketua program studi S1 Sistem Informasi
4. Bapak Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc dan Bapak Muhamad Awiet Wiedanto Prasetyo, S.Kom., M.MSI selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah meluangkan waktu, saran dan arahan dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Seluruh Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto khususnya Fakultas Informatika terima kasih atas ilmu-ilmu yang telah diberikan.
6. Pengurus *website* Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM)
7. Kepada Mama dan Papa penulis yang telah memberikan doa dan dukungan dengan penuh cinta dalam masa studi ini. Penulis tidak dapat membalas dengan apa pun untuk apa yang telah Mama dan Papa lakukan untuk saya

sepanjang hidup ini. Namun, saya mengatakan 'Terima kasih' untuk semuanya. Cinta dan pelukan untuk Mama dan Papa.

8. Teruntuk Andreas Richhard Sinaga yang telah selalu memberi semangat dan *support* dengan kebahagiaan sederhana, terimakasih selalu menemani, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebahagiaan.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung selama menuntut ilmu. Akhir kata, terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya, hanya Allah yang akan membalas semuanya.

Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian berikutnya.

Purwokerto, Senin 14 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



(Anita Cayayuk Damayanti Sagala)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Dasar Teori	10
2.2.1 Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM).....	10
2.2.2 Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB)	11
2.2.3 Webqual 4.0	12

2.2.4	Skala Likert	15
2.2.5	Populasi dan Sampel (Slovin)	15
2.2.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	16
2.2.7	Uji Normalitas Data	17
2.2.8	Uji Multikolineritas	18
2.2.9	Uji Regresi Linear Berganda.....	18
2.2.10	Uji t	19
2.2.11	Uji f	19
2.2.12	Uji Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Subyek dan Obyek Penelitian.....	22
3.1.1	Subyek Penelitian.....	22
3.1.2	Obyek Penelitian	22
3.2	Alat dan Bahan	22
3.3	Diagran Alir Penelitian.....	23
3.3.1	Identifikasi dan Perumusan Masalah	23
3.3.2	Studi Literatur	24
3.3.3	Menyusun Item Kuesioner	24
3.3.4	Menyebarkan Kuesioner	27
3.3.5	Pengolahan Data.....	27
3.3.6	Analisis dan Pembahasan	28
3.3.7	Kesimpulan dan Saran.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Gambaran umum website MBKM	29
4.2	Pengumpulan Data	30

4.3 Uji validitas dan Uji Reliabilitas	33
4.3.1 Uji validitas	34
4.3.2 Uji Reliabilitas	35
4.4 Uji Normalitas Data.....	35
4.4.1 Uji Normalitas Analisis Grafik Histogram	35
4.5 Uji Multikolinearitas	36
4.6 Analisis Korelasi Linear Berganda.....	37
4.6.1 Uji korelasi variabel X1	37
4.6.2 Uji korelasi variabel X2	38
4.6.3 Uji korelasi variabel X3	38
4.6.4 Uji korelasi variabel X1,X2 dan X3.....	39
4.7 Analisis Determinasi	39
4.8 Uji t.....	39
4.8.1 Hipotesis variabel X1	40
4.8.2 Hipotesis variabel X2.....	40
4.8.3 Hipotesis variabel X3.....	40
4.9 Uji f	41
4.10 Pembahasan	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Pustaka.....	5
Tabel 2.2 Item Webqual 4.0.....	13
Tabel 3.1 Indikator webqual 4.0	24
Tabel 4. 1 Asal Institusi	30
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3 Uji validitas	34
Tabel 4.4 Uji reliability	35
Tabel 4.5 Multikolinearitas	37
Tabel 4.6 korelasi <i>pearson</i> X1	37
Tabel 4.7 Uji korelasi <i>pearson</i> X2	38
Tabel 4.8 Uji korelasipearson X3.....	38
Tabel 4.9 Analisis linear berganda.....	39
Tabel 4.10 Koefisien determinasi	39
Tabel 4.11 Uji f	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Grafik mahasiswa aktif MSIB	12
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian [47]	21
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	23
Gambar 4.1 Gambaran umum website MBKM	30
Gambar 4.2 Uji normalitas data	36
Gambar 4.3 p-p plot regression	36

LAMPIRAN

Lampiran 1 Melakukan wawancara warek 1 ITTP	51
Lampiran 2 Mitra MSIB.....	52
Lampiran 3 Media Informasi	52
Lampiran 4 Akses website sebelumnya	52
Lampiran 5 Surat permohonan pengambilan data	53
Lampiran 6 Google meet dengan pengelola MSIB.....	54
Lampiran 7 data mahasiswa msib	55
Lampiran 8 Tampilan pertanyaan kuesioner.....	55
Lampiran 9 Hasil Turnity.....	61