

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SISTEM
INFORMASI DESA SUDAGARAN MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS***



ANNISA OKTAVYANI

20103008

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SISTEM
INFORMASI DESA SUDAGARAN MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

***EVALUATION OF THE QUALITY OF THE
SUDAGARAN VILLAGE INFORMATION SYSTEM
WEBSITE USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



ANNISA OKTAVYANI

20103008

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SISTEM
INFORMASI DESA SUDAGARAN MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

***EVALUATION OF THE QUALITY OF THE
SUDAGARAN VILLAGE INFORMATION SYSTEM
WEBSITE USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

ANNISA OKTAVYANI

20103008

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal: 12 Januari 2023

Pembimbing Utama,



Nicolaus Euclides Wahyu Nugroho, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0605129401

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SISTEM
INFORMASI DESA SUDAGARAN
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

***EVALUATION OF THE QUALITY OF THE
SUDAGARAN VILLAGE INFORMATION SYSTEM
WEBSITE USING THE *WEBQUAL* 4.0 METHOD AND
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS****

Disusun Oleh

ANNISA OKTAVYANI
20103008

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Rabu, 24 Januari 2024

Penguji I,



Khairunnisa Meiah Ngafidin, S.Pd,
M.Kom.
NIDN. 0618059401

Penguji II,



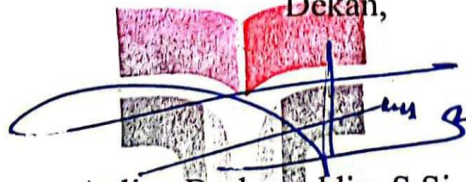
Muhamad Awiet Wiedanto Prasetyo,
S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0625059201

Pembimbing Utama,



Nicolaus Euclides Wahyu Nugroho, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0605129401

Dekan,



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Annisa Oktavyani
NIM : 20103008
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:
**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SISTEM INFORMASI DESA
SUDAGARAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Dosen Pembimbing Utama : Nicolaus Euclides Wahyu Nugroho, S.Kom., M.Cs

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 tanggung jawab 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 PerguruanTinggi.

Purwokerto, 11 Januari 2024

Yang Menyatakan,



Annisa Oktavyani

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T, selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
 2. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom, selaku Dekan Fakultas Informatika.
 3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
 4. Bapak Nicolaus Euclides Wahyu Nugroho, S.Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.
 5. Pihak Perangkat Desa Sudagaran yang telah mengizinkan penulis dalam mendapatkan data untuk penelitian tugas akhir.
 6. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
 7. Adhitia Suherman, yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
 8. Sahabat-sahabat penulis, Puji, Fayza, Dzakiyyah, dan Fivy yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
- Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan laporan tugas akhir ini.

Purwokerto, 04 Januari 2024



Annisa Oktavyani

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| ABSTRACT..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 5 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 5 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 7 |
| 2.2 Landasan Teori | 20 |
| 2.2.1 Kualitas <i>Website</i> | 20 |
| 2.2.2 Kabupaten Banyumas..... | 20 |
| 2.2.3 Desa Sudagaran | 21 |
| 2.2.4 Sistem Informasi Desa Sudagaran | 21 |

| | | |
|--|--|----|
| 2.2.5 | <i>Webqual 4.0</i> | 22 |
| 2.2.6 | <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 25 |
| 2.2.7 | Statistical Product and Service Solution (SPSS)..... | 28 |
| 2.2.8 | Populasi dan Sampel | 31 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 33 |
| 3.1 | Subjek dan Objek Penelitian | 33 |
| 3.1.1. | Subjek Penelitian..... | 33 |
| 3.1.2. | Objek Penelitian | 33 |
| 3.2 | Alat dan Bahan Penelitian..... | 33 |
| 3.2.1 | Alat Penelitian..... | 33 |
| 3.2.2 | Bahan Penelitian..... | 34 |
| 3.3 | Diagram Alir Penelitian | 35 |
| 3.3.1 | Studi Literatur | 35 |
| 3.3.2 | Identifikasi Masalah | 35 |
| 3.3.3 | Perhitungan Populasi dan Sampel..... | 36 |
| 3.3.4. | Penyusunan Kuesioner | 36 |
| 3.3.5. | Pengumpulan Data | 41 |
| 3.3.6. | Pengujian Kuesioner | 42 |
| 3.3.7. | Pengolahan Data Berdasarkan Metode IPA..... | 42 |
| 3.3.8. | Analisis Data dan Rekomendasi Perbaikan..... | 43 |
| 3.3.9. | Kesimpulan dan Saran..... | 43 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 45 |
| 4.1 | Pengumpulan Data | 45 |
| 4.2 | Pengujian Kuesioner..... | 47 |
| 4.2.1. | Uji Validitas..... | 47 |

| | |
|--|----|
| 4.1.2 Uji Reliabilitas | 49 |
| 4.2 Pengolahan Data..... | 51 |
| 4.2.1 Perhitungan Nilai <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> | 52 |
| 4.2.2 Analisis Tingkat Kesesuaian | 57 |
| 4.2.3 Analisis Kesenjangan (GAP) | 60 |
| 4.3 Analisis Data dan Rekomendasi Perbaikan..... | 62 |
| 4.3.1 Analisis Kuadran IPA | 62 |
| 4.3.2 Rekomendasi dan Perbaikan | 69 |
| BAB V PENUTUP..... | 76 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 76 |
| 5.2 Saran..... | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | 80 |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | 88 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Kajian Pustaka..... | 7 |
| Tabel 2. 2 Indikator Metode Webqual 4.0 | 25 |
| Tabel 3. 1 Alat Penelitian..... | 33 |
| Tabel 3. 2 Bobot Penilaian Komponen Performance dan Importance..... | 37 |
| Tabel 3. 3 Kuesioner Penelitian Komponen Performance | 37 |
| Tabel 3. 4 Kuesioner Penelitian Komponen Importance | 39 |
| Tabel 4. 1 Demografi Umur Responden | 45 |
| Tabel 4. 2 Demografi Jenis Kelamin Responden..... | 46 |
| Tabel 4. 3 Demografi Frekuensi Penggunaan Website..... | 46 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Komponen Performance | 47 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Komponen Importance..... | 48 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Komponen Performance..... | 49 |
| Tabel 4. 7 Reliabilitas Statistik Nilai Performance | 50 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Bagian Importance | 50 |
| Tabel 4. 9 Reliabilitas Statistik Nilai Importance | 51 |
| Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Analisis Penilaian Performance | 53 |
| Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Analisis Penilaian Importance..... | 55 |
| Tabel 4. 12 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel Usability | 57 |
| Tabel 4. 13 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel Information Quality | 58 |
| Tabel 4. 14 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel Service Interaction Quality..... | 59 |
| Tabel 4. 15 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel Webqual 4.0..... | 60 |
| Tabel 4. 16 Analisis Kesenjangan | 61 |
| Tabel 4. 17 Analisis Kuadran IPA | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Logo Kabupaten Banyumas | 20 |
| Gambar 2. 2 Halaman Beranda Website SID Sudagaran..... | 21 |
| Gambar 2. 3 Diagram Kuadran IPA..... | 27 |
| Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian | 35 |
| Gambar 4. 1 Diagram Kartesius IPA Variabel Usability..... | 64 |
| Gambar 4. 2 Diagram Kartesius IPA Variabel Information Quality | 66 |
| Gambar 4. 3 Diagram Kartesius IPA Variabel Service Interaction Quality | 68 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Surat Perizinan Penelitian..... | 88 |
| Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian | 89 |
| Lampiran 3 Lembar Wawancara..... | 90 |
| Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara | 91 |
| Lampiran 5 Bukti Penyebaran Kuesioner | 92 |
| Lampiran 6 Uji Validitas bagian Performance..... | 93 |
| Lampiran 7 Uji Validitas bagian Importance..... | 95 |
| Lampiran 8 Uji Reliabilitas Komponen Performance..... | 96 |
| Lampiran 9 Uji Reliabilitas Komponen Importance | 97 |
| Lampiran 10 Jawaban Responden..... | 97 |
| Lampiran 11 Pengolahan Data | 100 |
| Lampiran 12 Bukti Penyebaran Ulang Pertanyaan Penelitian | 101 |
| Lampiran 13 Tampilan Login pada Layanan Mandiri | 102 |
| Lampiran 14 Tampilan Registrasi pada Layanan Mandiri..... | 102 |
| Lampiran 15 Tampilan pada Layanan Mandiri..... | 102 |
| Lampiran 16 Bukti Serah Terima Rekomendasi Perbaikan | 103 |