

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE ENGLISH*
COMPETENCY TEST TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER*
COMPUTING SATISFACTION DAN *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS***



FATHYA YUANITA AZZAHRA
20103024

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

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE ENGLISH
COMPETENCY TEST* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END
USER COMPUTING SATISFACTION* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

***EVALUATION OF ENGLISH COMPETENCY TEST
WEBSITE QUALITY ON USER SATISFACTION USING
END USER COMPUTING SATISFACTION AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



FATHYA YUANITA AZZAHRA
20103024

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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE ENGLISH
COMPETENCY TEST* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

***EVALUATION OF ENGLISH COMPETENCY TEST
WEBSITE QUALITY ON USER SATISFACTION USING
END USER COMPUTING SATISFACTION AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

FATHYA YUANITA AZZAHRA
20103024

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal 12 Januari 2024**

Pembimbing Utama,



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE ENGLISH
COMPETENCY TEST* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

***EVALUATION OF ENGLISH COMPETENCY TEST
WEBSITE QUALITY ON USER SATISFACTION USING
END USER COMPUTING SATISFACTION AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS***

Disusun oleh

FATHYA YUANITA AZZAHRA
20103024

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas
Akhir Pada Selasa, 23 Januari 2024.

Penguji I,



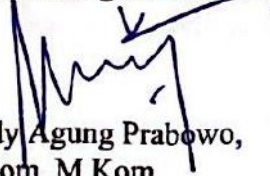
Muhamad Awiet Wiedanto
Prasetyo, S.Kom., M.MSI
NIDN. 0625059201

Penguji II,



Sandhy Fernandez,
S.Kom., M.Kom
NIDN. 0201099202

Pembimbing Utama,



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

Dekan,



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Fathya Yuanita Azzahra
NIM : 20103024
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

EVALUASI KUALITAS *WEBSITE ENGLISH COMPETENCY TEST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

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

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 Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 12 Januari 2024,

Yang Menyatakan,



(Fathya Yuanita Azzahra)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT berkat Rahmat dan Hidayah-Nya dapat menyusun dan menyelesaikan laporan penelitian tugas akhir dengan judul "Evaluasi Kualitas *Website English Competency Test* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* dan *Importance Performance Analysis*". Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana komputer dalam Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penulis menyadari selama proses penulisan ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan baik.
2. Kedua orang tua dan keluarga tersayang yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta semangat.
3. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto
4. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Insitut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom, sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dan waktu yang berharga selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Informatika yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Serta teman-teman dan sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis. Untuk itu kritik dan saran akan penulis terima dengan baik. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, atas perhatiannya penulis mengucapkan terimakasih.

Purwokerto, 23 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fathya Yuanita Azzahra', with a stylized flourish at the end.

Fathya Yuanita Azzahra

NIM. 20103024

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| <i>ABSTRACT</i> | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Batasan Masalah | 7 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI | 8 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 8 |
| 2.2 Landasan Teori | 20 |
| 2.2.1 Evaluasi | 20 |
| 2.2.2 Kualitas <i>Website</i> | 20 |
| 2.2.3 <i>Website English Competency Test (ECT)</i> | 21 |
| 2.2.4 Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) | 22 |
| 2.2.5 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)..... | 23 |
| 2.2.6 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> | 23 |
| 2.2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 26 |
| 2.2.8 Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran | 29 |
| 2.2.9 Populasi dan Sampel | 31 |
| 2.2.10 Teknik <i>Sampling</i> | 32 |

| | |
|--|----|
| 2.2.11 <i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i> | 32 |
| 2.2.12 Uji Instrumen | 32 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 35 |
| 3.1 Objek dan Subjek Penelitian | 35 |
| 3.2.1 Objek Penelitian..... | 35 |
| 3.2.2 Subjek Penelitian | 35 |
| 3.2 Alat dan Bahan Penelitian..... | 35 |
| 3.3.1 Alat Penelitian | 35 |
| 3.3.2 Bahan Penelitian | 36 |
| 3.3 Diagram Alir Penelitian | 37 |
| 3.3.1 Identifikasi Masalah..... | 38 |
| 3.3.2 Studi Literatur..... | 38 |
| 3.3.3 Pengumpulan Data..... | 38 |
| 3.3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 46 |
| 3.3.5 Pengolahan Data | 48 |
| 3.3.6 Analisis Data | 49 |
| 3.3.7 Rekomendasi | 49 |
| 3.3.8 Kesimpulan..... | 49 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 51 |
| 4.1 Data Penelitian..... | 51 |
| 4.2.1 Pengumpulan Data..... | 51 |
| 4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden | 51 |
| 4.2 Pengujian Instrumen Penelitian..... | 54 |
| 4.2.1 Uji Validitas..... | 55 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 56 |
| 4.3 Pengolahan Data | 58 |
| 4.3.1 Perhitungan Nilai <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> | 58 |
| 4.3.2 Analisis Perhitungan Metode IPA | 63 |
| 4.4 Analisis Data | 69 |
| 4.4.1 Analisis Diagram Kartesius IPA..... | 70 |
| 4.5 Rekomendasi | 81 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 88 |

| | |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 88 |
| 5.2 Saran | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | 90 |
| LAMPIRAN | 96 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Tampilan Menu Utama | 22 |
| Gambar 2. 2 Model <i>End-User Computing Satisfaction</i> [28]..... | 24 |
| Gambar 2. 3 Diagram Kartesius [33] | 28 |
| Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian | 37 |
| Gambar 4. 1 Analisis Diagram Kartesius IPA Variabel <i>Content</i> | 72 |
| Gambar 4. 2 Analisis Diagram Kartesius IPA Variabel <i>Accuracy</i> | 74 |
| Gambar 4. 3 Analisis Diagram Kartesius IPA Variabel <i>Format</i> | 76 |
| Gambar 4. 4 Analisis Diagram Kartesius IPA Variabel <i>Ease of Use</i> | 78 |
| Gambar 4. 5 Analisis Diagram Kartesius IPA Variabel <i>Timeliness</i> | 80 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| Tabel 2. 2 Interval Presentase Kepuasan Pengguna | 25 |
| Tabel 2. 3 Rancangan Instrumen | 26 |
| Tabel 2. 4 <i>Skala likert</i> untuk Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) | 31 |
| Tabel 2. 5 <i>Skala likert</i> untuk Tingkat Harapan (<i>Importance</i>) | 31 |
| Tabel 3. 1 <i>Skala likert</i> untuk Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) | 39 |
| Tabel 3. 2 <i>Skala likert</i> untuk Tingkat Harapan (<i>Importance</i>) | 39 |
| Tabel 3. 3 Kuesioner Penelitian Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)..... | 40 |
| Tabel 3. 4 Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan (<i>Importance</i>) | 43 |
| Tabel 4. 1 Angkatan Responden..... | 51 |
| Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden..... | 52 |
| Tabel 4. 3 Program Studi Responden | 52 |
| Tabel 4. 4 Usia Responden..... | 54 |
| Tabel 4. 5 Pengalaman Pengguna Responden..... | 54 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Performance | 55 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Importance | 55 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Performance..... | 56 |
| Tabel 4. 9 Reliabilitas Stastistik Nilai Performance | 57 |
| Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Importance | 57 |
| Tabel 4. 11 Reliabilitas Stastistik Nilai Importance | 57 |
| Tabel 4. 12 Analisis Kinerja (<i>Performance</i>) | 59 |
| Tabel 4. 13 Analisis Harapan (<i>Importance</i>) | 61 |
| Tabel 4. 14 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Content</i> | 63 |
| Tabel 4. 15 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Accuaracy</i> | 64 |
| Tabel 4. 16 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Format</i> | 65 |
| Tabel 4. 17 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Ease of Use</i> | 66 |
| Tabel 4. 18 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Timeliness</i> | 67 |
| Tabel 4. 19 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel EUCS | 68 |
| Tabel 4. 20 Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>GAP</i>)..... | 69 |
| Tabel 4. 21 Analisis Diagram Kartesius IPA | 70 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 : Perizinan dan Permohonan Data..... | 96 |
| Lampiran 2 : Lembar 1 Wawancara | 97 |
| Lampiran 3 : Lembar 2 Wawancara | 98 |
| Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara..... | 99 |
| Lampiran 5 : Tampilan <i>Website</i> | 100 |
| Lampiran 6 : Kuesioner Pra-Penelitian..... | 102 |
| Lampiran 7 : Jumlah Data Peserta ECT <i>TOEFL-LIKE</i> | 111 |
| Lampiran 8 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner | 112 |
| Lampiran 9 : Kuesioner Penelitian | 113 |
| Lampiran 10 : Hasil Uji SPSS Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)..... | 124 |
| Lampiran 11 : Hasil Uji SPSS Tingkat Harapan (<i>Importance</i>)..... | 126 |