

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
LEARNING MANAGEMENT SYSTEM
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus: Learning Management System (LMS)
Institut Teknologi Telkom Purwokerto)**



RESTI AMELIA

18103055

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

2022

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
LEARNING MANAGEMENT SYSTEM
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus: Learning Management System (LMS)
Institut Teknologi Telkom Purwokerto)**

**ANALYSIS OF LEARNING MANAGEMENT SYSTEM
USER SATISFACTION LEVEL USING THE
WEBQUAL 4.0 METHOD
(Case Study: Learning Management System (LMS)
Institut Teknologi Telkom Purwokerto)**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**RESTI AMELIA
18103055**

**PROGRAM STUDI S1 INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2022**

LEMBAR PENETAPAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
LEARNING MANAGEMENT SYSTEM
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus: Learning Management System (LMS)
Institut Teknologi Telkom Purwokerto)**


**ANALYSIS OF LEARNING MANAGEMENT SYSTEM
USER SATISFACTION LEVEL USING THE
WEBQUAL 4.0 METHOD
(Case Study: Learning Management System (LMS)
Institut Teknologi Telkom Purwokerto)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

**RESTI AMELIA
18103055**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada hari Kamis, 15 September 2022

Pembimbing I,



(Darmansah, S.Kom., M.Kom)
NIDN. 0607019401

Pembimbing II,



(Khairun Nisa M, S.Pd., M.Kom)
NIDN. 0618059401

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer

Tanggal 16 September 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi



(Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom)
NIK. 18910116

LEMBAR PENETAPAN PENGUJI

LEMBAR PENETAPAN PENGUJI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
LEARNING MANAGEMENT SYSTEM
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus: Learning Management System (LMS)
Institut Teknologi Telkom Purwokerto)**

**ANALYSIS OF LEARNING MANAGEMENT SYSTEM
USER SATISFACTION LEVEL USING THE
WEBQUAL 4.0 METHOD
(Case Study: Learning Management System (LMS)
Institut Teknologi Telkom Purwokerto)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

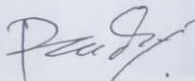
RESTI AMELIA

18103055

**Tugas Akhir Telah diuji dan dinilai Panitia Penguji Program
Studi Sistem Informasi Fakultas Informatika Institut Teknologi
Telkom Purwokerto**

Pada Tanggal : 15 September 2022

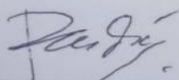
Ketua Penguji



(Dr. Ridwan Pandiya, S.Si.,
M.Sc)

0625088202.

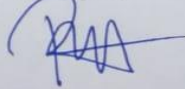
Penguji I,



(Dr. Ridwan Pandiya, S.Si.,
M.Sc)

0625088202.

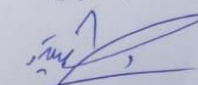
Penguji II,



(Rona Nisa Sofia Amriza,
S.Kom., M.T.I., M.I.M)

0604069301.

Penguji III,



(Ummi Athiyah, S.Kom.,
M.Kom)

0621129001.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Resti Amelia
NIM : 18103055
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LEARNING MANAGEMENT SYSTEM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0.
(Studi Kasus: Learning Management System (LMS) Institut Teknologi Telkom Purwokerto).**

Dosen Pembimbing Utama : Darmansah, S.Kom., M.Kom
Dosen Pembimbing Pendamping : Khairun Nisa M, S.Pd.,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 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, 17 Agustus 2021,

Yang Menyatakan,



(Resti Amelia)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya dan atas segala limpahan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M. T., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom selaku Ketua Prodi Studi Sistem Informasi Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Darmansah, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
5. Ibu Khairun Nisa Meiah, S.Pd.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
6. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan untuk penulis pada saat mengerjakan.
7. Teman Seperjuangan, teman-teman mahasiswa/i Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, bahwa penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan proposal penelitian. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Tempat, tanggal pembuatan

Resti Amelia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Sebelumnya.....	6
2.2. Dasar Teori.....	14
2.2.1 Sistem.....	14
2.2.2 Informasi	14
2.2.3 Sistem Informasi	14
2.2.4 Website.....	15
2.2.5 Learning Management System (LMS).....	16
2.2.6 Kepuasan Pengguna	18
2.2.7 WebQual 4.0.....	19
2.2.8 Statistical Product and Service Solution (SPSS).....	20
2.2.9 Rumus Slovin	21

2.2.10	Skala Likert	22
2.2.11	Kerangka Teori.....	24
2.2.12	Regresi Linear	25
2.2.13	Rumusan Hipotesis.....	25
BAB III	METODE PENELITIAN	29
3.1	Subjek dan Objek Penelitian	28
3.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	28
3.2.1	Alat Penelitian.....	28
3.2.2	Bahan Penelitian	28
3.3	Diagram Alir Penelitian	29
3.3.1	Identifikasi Masalah	30
3.3.2	Studi Pustaka	30
3.3.3	Perumusan Masalah Dan Penetapan Batasan Masalah	30
3.3.4	Identifikasi Populasi Dan Penentuan Sampel	30
3.3.5	Perancangan Dan Penyebaran Kuesioner.....	31
3.3.6	Uji Validitas Dan Uji Relibilitas	33
3.3.7	Pengolahan Data Dan Analisa.....	33
3.3.8	Uji Hipotesis.....	34
3.3.9	Kesimpulan	34
3.3.10	Saran.....	34
3.4	Hipotesis Penelitian.....	34
BAB IV	HASIL DAN ANALISA.....	37
4.1	Penyebaran Kuesioner	36
4.1.1	Demografi Data Responden	36
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	40
4.3	Pengolahan Data dan Analisa.....	46
4.3.1	Pengolahan Data Skala Likert.....	46
4.4	Uji Hipotesis.....	73
4.4.1	Uji T.....	73
4.5	Pembahasan	74
4.5.1	Pembahasan Skala Likert	71
4.5.2	Pembahasan Uji T	73

4.6 Rekomendasi	77
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	6
Tabel 2. 2 Kriteria Penilaian	23
Tabel 3. 1 Diagram Alir Penelitian	30
Tabel 3. 2 Pernyataan Kuesioner Penelitian	33
Tabel 4. 1 Uji Validitas <i>Usability Quality</i>	39
Tabel 4. 2 Uji Validitas <i>Information Quality</i>	39
Tabel 4. 3 Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i>	39
Tabel 4. 4 Uji Validitas <i>User Satisfaction</i>	40
Tabel 4. 5 Case Processing Summary <i>Usability Quality</i>	41
Tabel 4. 6 Reliability Statistics <i>Usability Quality</i>	41
Tabel 4. 7 Item Total Statistics <i>Usability Quality</i>	41
Tabel 4. 8 Case Processing Summary <i>Information Quality</i>	42
Tabel 4. 9 Reliability Statistic <i>Information Quality</i>	42
Tabel 4. 10 Case Processing Summary <i>Service Interaction Quality</i>	43
Tabel 4. 11 Reliability Statistic <i>Service Interaction Quality</i>	43
Tabel 4. 12 Item Total Statistics <i>Service Interaction Quality</i>	44
Tabel 4. 13 Case Processing Summary <i>User Satisfaction</i>	44
Tabel 4. 14 Reliability Statistic <i>User Satisfaction</i>	45
Tabel 4. 15 Item Total Statistics <i>User Satisfaction</i>	45
Tabel 4. 16 Perhitungan Pernyataan satu	47
Tabel 4. 17 Perhitungan Pernyataan Dua.....	48
Tabel 4. 18 Perhitungan Pernyataan Tiga	48
Tabel 4. 19 Perhitungan Pernyataan Empat.....	49
Tabel 4. 20 Perhitungan Pernyataan Lima	50
Tabel 4. 21 Perhitungan Pernyataan Enam	51
Tabel 4. 22 Perhitungan Pernyataan Tujuh.....	52
Tabel 4. 23 Perhitungan Pernyataan Delapan	53
Tabel 4. 24 Perhitungan Pernyataan Sembilan	54
Tabel 4. 25 Perhitungan Pernyataan Sepuluh	54

Tabel 4. 26 Perhitungan Pernyataan Sebelas	55
Tabel 4. 27 Perhitungan Pernyataan Dua Belas	56
Tabel 4. 28 Perhitungan Pernyataan Tiga Belas	57
Tabel 4. 29 Perhitungan Pernyataan Empat Belas	58
Tabel 4. 30 Perhitungan Pernyataan Lima Belas	59
Tabel 4. 31 Perhitungan Pernyataan Enam Belas	60
Tabel 4. 32 Perhitungan Pernyataan Tujuh Belas	60
Tabel 4. 33 Perhitungan Pernyataan Delapan Belas	61
Tabel 4. 34 Perhitungan Pernyataan Sembilan Belas.....	62
Tabel 4. 35 Perhitungan Pernyataan Dua Puluh.....	63
Tabel 4. 36 Perhitungan Pernyataan Dua Puluh Satu	64
Tabel 4. 37 Perhitungan Pernyataan Dua Puluh Dua.....	65
Tabel 4. 38 Perhitungan Pernyataan Dua Puluh Tiga	66
Tabel 4. 39 Perhitungan Pernyataan Dua Puluh Empat	67
Tabel 4. 40 Perhitungan Pernyataan Dua Puluh Lima	67
Tabel 4. 41 Perhitungan Pernyataan Dua Puluh Enam	68
Tabel 4. 42 Perhitungan Pernyataan Dua Puluh Tuju	69
Tabel 4. 43 Perhitungan Pernyataan Dua Puluh Delapan	70
Tabel 4. 44 Perhitungan Pernyataan Dua Puluh Sembilan	71
Tabel 4. 45 Hasil Pengolahan Data	72
Tabel 4. 46 Hasil Uji T.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Awal Website LMS	17
Gambar 2. 2 Variabel Penelitian	24
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin	36
Gambar 4. 2 Diagram Program Studi.....	37
Gambar 4. 3 Diagram Angkatan	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Pernyataan Pra penelitian	87
Lampiran 1. 2 Diagram Hasil Pra Penelitian	88
Lampiran 1. 3 Hasil Keseluruhan Pra Penellitian	90
Lampiran 1. 4 Data Responden	92
Lampiran 1. 5 Hasil Penelitian	93
Lampiran 1. 6 Uji Validitas Kategori Usability Quality	95
Lampiran 1. 7 Uji Validitas Kategori Informasi Quality	96
Lampiran 1. 8 Uji Validitas Kategori Service Interaction Quality	97
Lampiran 1. 9 Uji Validitas Kategori User Satisfation	98