

**TUGAS AKHIR**

**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE*  
PENDAFTARAN MAHASISWA BARU  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

**(Studi Kasus: Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto)**



**Ega Amara**

**19103024**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2023**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* PENDAFTARAN MAHASISWA BARU MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

**(Studi Kasus: Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto)**

### ***MEASUREMENT OF NEW STUDENT REGISTRATION WEBSITE QUALITY USING WEBQUAL 4.0 METHOD***

***(Case Study: New Student Admisson Section, Telkom  
Institute of Technology Purwokerto)***



**Ega Amara  
19103024**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE*  
PENDAFTARAN MAHASISWA BARU  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

**(Studi Kasus: Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto)**

***MEASUREMENT OF NEW STUDENT REGISTRATION  
WEBSITE QUALITY USING WEBQUAL 4.0 METHOD***

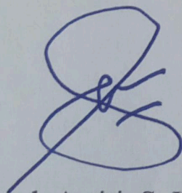
***(Case Study: New Student Admisson Section, Telkom  
Institute of Technology Purwokerto)***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

Ega Amara  
19103024

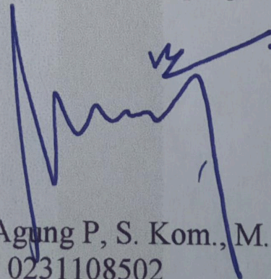
**Fakultas Informatika  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto  
Pada Tanggal:**

Pembimbing Utama,



Sarah Astiti, S. Kom., M. MT.  
NIDN. 0610108905

Pembimbing Pendamping,



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

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE***  
**PENDAFTARAN MAHASISWA BARU**  
**MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

**(Studi Kasus: Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto)**

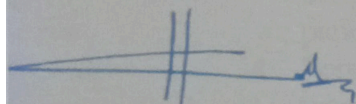
***MEASUREMENT OF NEW STUDENT REGISTRATION  
WEBSITE QUALITY USING WEBQUAL 4.0 METHOD***

***(Case Study: New Student Admisson Section, Telkom  
Institute of Technology Purwokerto)***

Disusun Oleh  
EGA AMARA  
19103024

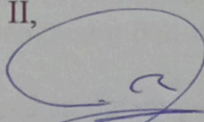
Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir Pada Selasa,  
14 Februari 2023

Penguji I,



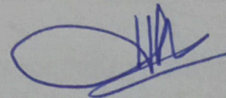
Daniel Yeri K, S. Kom., M. Kom., M.Si.  
NIDN. 0620108501

Penguji II,



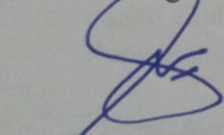
Ipam Fuaddina A, S.T., M. Kom.  
NIDN. 0614048403

Penguji III



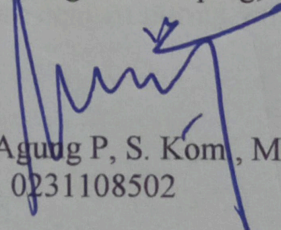
Hari Widi U, S.Pd., M. Ed.  
NIDN. 0604068901

Pembimbing Utama,

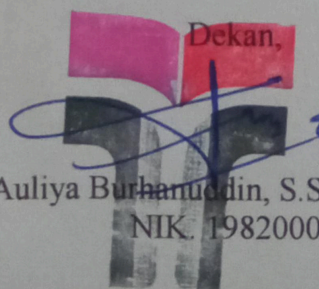


Sarah Astiti, S. Kom., M. MT.  
NIDN. 0610108905

Pembimbing Pendamping,



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

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

## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

**Nama mahasiswa** : Ega Amara

**NIM** : 19103024

**Program Studi** : S1 – Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* PENDAFTARAN MAHASISWA BARU MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* (Studi Kasus: Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto).**

Dosen Pembimbing Utama : Sarah Astiti, S. Kom., M. MT.

Dosen Pembimbing Pendamping : Dedy Agung P, S. Kom., M. Kom.

1. Karya tulis ini 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 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, 20 Januari 2023,

Yang Menyatakan,



(Ega Amara)

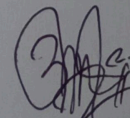
## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas karuniaNya dan atas segala limpahan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Arfianto Fahmi, ST., MT., IPM. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M. Kom. selaku Dekan Fakultas Teknik Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Dwi Mustika, S. Kom., M. Kom. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Sarah Astiti, S. Kom., M. MT. selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan laporan tugas akhir ini.
5. Dedy Agung P, S. Kom., M. Kom. selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Pihak Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data untuk penelitian tugas akhir.
7. Seluruh staff pengajar Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh Pendidikan di Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
8. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
9. Sahabat-sahabat penulis Resya Syahdiani, Eralda Prasetya Utama, Kholifatul Ainun Izzah, Vindy Kusuma Dwinanda, dan Maysa Wempi Widiarti yang telah mendukung dan memberikan semangat selama penyelesaian 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. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan pembaca.

Purwokerto, 20 Januari 2023,



Ega Amara

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	14
<i>ABSTRACT</i> .....	15
BAB I PENDAHULUAN .....	16
1.1 Latar Belakang .....	16
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	18
1.4 Batasan Masalah.....	19
1.5 Tujuan Penelitian.....	19
1.6 Manfaat Penelitian.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Penelitian Sebelumnya .....	21

2.2	Dasar Teori .....	29
2.2.1	Pengukuran Kualitas .....	29
2.2.2	<i>Website</i> .....	29
2.2.3	Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP.....	29
2.2.4	<i>Webqual</i> .....	30
2.2.5	Metode Pengumpulan Data .....	30
2.2.6	Kuesioner .....	31
2.2.7	Skala <i>Likert</i> .....	31
2.2.8	Uji Realibilitas .....	31
2.2.9	Uji Validitas .....	32
2.2.10	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		34
3.1	Subjek dan Objek Penelitian .....	34
3.2	Alat dan Bahan Penelitian .....	34
3.2.1	Alat Penelitian .....	34
3.2.2	Bahan Penelitian.....	34
3.3	Kerangka Penelitian .....	36
3.4	Diagram Alir Penelitian.....	37
3.5	Hipotesis Penelitian .....	42
3.6	Variabel Penelitian .....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		46
4.1	Data Penelitian .....	46
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian .....	47
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.3	Analisa Hasil dan Pembahasan.....	51



4.3.1	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
4.3.2	Hasil Uji Anova .....	53
4.3.3	Hasil Uji Hipotesis <i>T – Test</i> (Uji T).....	54
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	58
	DAFTAR PUSTAKA .....	60
	LAMPIRAN .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	38
Tabel 3. 2 Instrument Penelitian <i>Usability</i> .....	38
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian <i>Information Quality</i> .....	39
Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian <i>Interaction Quality</i> .....	39
Tabel 3. 5 Jadwal Kegiatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i> .....	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i> .....	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Interaction Quality</i> .....	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Usability</i> .....	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Information Quality</i> .....	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Interaction Quality</i> .....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	51

Tabel 4. 13 Uji Regresi Linier Berganda .....	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji F Variabel <i>Usability, Information Quality, Interaction Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji T Variabel <i>Usability, Information Quality, Interaction Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....	36
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian .....	37
Gambar 3.3 Hipotesis Penelitian.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data .....	64
Lampiran 2 Persetujuan Pengambilan Data .....	65
Lampiran 3 Transkrip Wawancara .....	66
Lampiran 4 Foto Setelah Wawancara .....	69
Lampiran 5 Pertanyaan Kuesioner .....	70
Lampiran 6 Tebel Distribusi T dan R .....	73
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas pada SPSS.....	74
Lampiran 8 Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS.....	77
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda SPSS .....	80
Lampiran 10 Hasil Uji Anova SPSS .....	80
Lampiran 11 Hasil Uji T SPSS .....	80