

**ANALISIS KEPUASAN PADA PENGGUNA WEBSITE  
DENGAN METODE SERVQUAL  
(Studi Kasus : Website SMK NEGERE 2 MERANGIN)**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan oleh:

Kintan Mela Restu Pratiwi

8040190239

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir  
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA  
2022**

## IDENTITAS PROPOSAL TUGAS AKHIR

1. Judul Proposal : Analisis Kepuasan Pengguna Website  
Dengan Metode Servqual ( Studi Kasus : SMK  
Negeri 2 Merangin )
2. Program Studi : Sistem Informasi
3. Jenjang Pendidikan : Strata 1
4. Peneliti :
  - a. Nama : Kintan Mela Restu P
  - b. NIM : 8040190239
  - c. Jenis Kelamin : Perempuan
  - d. Tempat/Tgl.Lahir:Jambi, 12 Juni 2001
  - e. Alamat : Jl. Kasang Pudak
  - f. No . Telepon : 089509265184
  - g. Email : kintanmelarp@gmail.com

## 1. LATAR BELAKANG

Dunia teknologi informasi dari waktu ke waktu semakin memperbesar perkembangan penyebaran informasi dari berbagai media, baik itu media cetak maupun media digital. Seiring dengan perkembangan teknologi tersebut terutama pada bidang informatika baik itu *software* maupun *hardware* ikut menunjang dan membantu dalam pengolahan pemberian informasi yang cepat, tepat, dan akurat bagi para pengguna informasi. Dalam suatu perusahaan, pengguna teknologi informasi yang optimal akan membantu efektifitas kerja dalam pengolahan data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Website atau World Wide Web (WWW) menjadi salah satu aspek penting dalam penyediaan informasi secara lengkap dalam berbagai bidang kehidupan yang dapat diakses tanpa Batasan. [1]

Hal inilah yang menjadikan website sebagai media yang dapat dikembangkan oleh individu, organisasi atau pihak lain untuk memenuhi kebutuhan, salah satunya dalam bidang pendidikan akademik, seperti yang diimplementasikan pada sistem informasi SMK Negeri 2 Merangin.

SMK Negeri 2 merangin merupakan sekolah menengah kejuruan yang mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan didukung dengan berdirinya beberapa jurusan sehingga mampu dan siap bersaing dengan SMK lain dalam hal memberikan pelayanan kepada siswa melalui internet yaitu website. Hal ini dibuktikan dengan adanya website SMK Negeri 2 merangin dengan alamat website <https://www.smkn2merangin.sch.id/#>.

SMK Negeri 2 Merangin menekankan pada pemberdayaan media informasi melalui internet untuk mendukung produktivitas penyebaran informasi tentang sekolah yang dapat diakses public oleh pihak internat maupun masyarakat luas. Berdasarkan hal tersebut, penulis menggunakan metode Servqual untuk mengevaluasi kepuasan website.

Beberapa model dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, salah satunya adalah dengan menggunakan ServQual. Metode Servqual (Service Quality) merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pada persepsi dan harapannya. Kualitas atribut pelayanan dapat diketahui dengan perhitungan gap score, yakni kesenjangan antara harapan (ekspektasi) dan persepsi pelanggan.[2]

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar manfaat dan dampak dari pengguna website SMK Negeri 2 Merangin. Untuk mengetahui sejauh mana website SMK Negeri 2 Merangin dapat diterima oleh para pengguna website, maka perlu diadakan suatu penilaian untuk mengukur website yang tersedia apakah sudah dapat diterima oleh pengguna dengan baik dalam arti Layanan Website yang diterima sudah memuaskan pengguna. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan mutu Layanan Website pada siswa dan citra sekolah melalui website.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **ANALISIS KEPUASAN PADA PENGGUNA WEBSITE DENGAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus : Website SMK NEGERE 2 MERANGIN)**

## **2. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kepuasan pada pengguna Website SMK Negeri 2 Merangin dengan metode *Servqual*.

## **3. BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis melakukan batasan-batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengguna terhadap Website SMK Negeri 2 Merangin.
2. Responden dari penelitian ini adalah siswa, siswi, guru dari SMK Negeri 2 Merangin dan masyarakat dengan mengambil sampel 100 orang.
3. Kuesioner dilakukan secara *online* dalam bentuk formulir Google Drive dan pengukuran berupa angka skala likert 1-5.
4. Pengolahan data menggunakan *software smartPLS 3.0*

## **4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **4.1 Tujuan Penelitian**

Berikut merupakan tujuan penelitian yang dilaksanakan :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pada pengguna Website.
2. Menganalisis website dengan melihat dimensi *Servqual*.
3. Secara tidak langsung membantu mengenalkan Website ke masyarakat luas.

### **4.2 Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat penelitian ini, antara lain :

1. Dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan siswa dan siswi dalam menggunakan website SMK Negeri 2 Merangin.
2. Memberikan informasi kepada pembaca, penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dalam menganalisis sesuatu yang berhubungan dengan kepuasan pengguna dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai bahan pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber acuan untuk bidang kajian yang sama.

## **5. LANDASAN TEORI**

### **5.1 Analisis**

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.[3]

Dalam pengertian yang lain analisis merupakan suatu usaha untuk mengamati secara detail tentang suatu hal atau benda dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau penyusunnya untuk dikaji lebih lanjut.[4]

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kemampuan mengamati dan menguraikan komponen dari suatu materi yang kemudian akan dikaji lebih lanjut.

### **5.2 Website**

Website merupakan lokasi pusat semua berbagai halaman web yang terhubung dan dapat di akses dengan menggunakan browser untuk mengunjungi halaman utama website.

Dalam pengertian lain website juga merupakan alamat atau lokasi di dalam internet suatu halaman web, umumnya membuat dokumen HTML dan dapat berisi sejumlah foto atau gambar grafis, 7ias7, teks bahkan gambar yang bergerak. Dengan menggunakan teknologi tersebut, informasi dapat diakses selama 24 jam dalam satu hari dan dikelola oleh mesin, atau bisa diartikan website adalah keseluruhan kumpulan halaman web dan informasi seperti gambar-gambar, suara, file video dan lain-lain yang disediakan bagi pengguna dalam sebuah web server.[5]

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa website adalah kumpulan halaman yang berisikan informasi yang terhubung dengan web dan kemudian dapat diakses melalui internet.

### ***5.3 Servqual***

Servqual didasarkan pada perbandingan dua factor utama, yaitu layanan yang dirasakan pengguna dan layanan yang di harapkan. Metode SERVQUAL merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran dengan menemukan gap antara harapan dan persepsi pengguna layanan.[6]

Dalam pengertian lain Metode ini dikembangkan dengan menggunakan pendekatan user-based approach, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu tangibles, reability, responsiveness, assurance dan emphaty.[7]

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa metode servqual adalah metode pengukuran kualitas layanan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui kepuasan pengguna menyatakan persepsi dan harapan terhadap layanan yang dievaluasi.

## 6. METODELOGI PENELITIAN

### 1. Alat dan Bahan Penelitian

Alat bantu dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang digunakan oleh peneliti terdiri dari :

- a. Laptop
- b. RAM 4 GB
- c. SDD 128 GB

#### 2. Perangkat Lunak (*software*)

- a. Microsoft Word 2010
- b. Google Chrome
- c. Google Form
- d. SPSS Statistic

### 2. Bahan Penelitian

Yang menjadi bahan penelitian ini adalah : halaman website SMK Negeri 2 Merangin dengan alamat *situs* :

<https://www.smkn2merangin.sch.id/#> dengan menggunakan metode *servqual*. Ada 5 dimensi yang akan menjadi penilaian yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

### 3. Metode Penelitian

Dalam metode penelitian terdapat kerangka kerja penelitian. Kerangka kerja penelitian adalah suatu rencana atau rencana kerja yang dapat memandu peneliti untuk dapat menyusun pemikirannya

secara tertib dan logis. Kerangka penelitian yang peneliti gunakan untuk menyelesaikan penelitian meliputi :

### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini penulis melakukan pengamatan pada sistem informasi yang sedang digunakan yaitu Website SMK Negeri 2 Merangin, guna mengetahui secara jelas permasalahan yang terjadi dan dapat diangkat dan dibahas dalam sebuah penelitian untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang dibahas. Sehingga dapat menentukan tingkat kepuasan pada pengguna website tersebut.

### 2. Studi Literatur

Pada tahap studi *literature* ini penulis menambah wawasan pengetahuan guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

### 3. Identifikasi Variabel

Pada tahap ini peneliti menentukan variable apa saja yang akan dipakai saat melakukan penelitian. Adapun variable yang digunakan yaitu :

1. Variabel dependent ialah variable yang digunakan sebagai factor yang dipengaruhi oleh satu atau lebih variabel lain. Ini adalah variabel persepsi pengguna atau kepuasan dalam penggunaan website SMK Negeri 2 merangin.

2. Variabel independent ialah variabel yang berperan memberi pengaruh kepada variabel lain. dimana pada penelitian ini terdiri dari *tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy*.

#### 4. Pengumpulan data

Pada tahap ini dilakukan analisis data dengan penyusunan serta perhitungan dari hasil kuesioner yang telah disebarakan sebelumnya dan dilakukan pembobotan nilainya yang nantinya akan menghasilkan kesimpulan-kesimpulan berupa nilai dari pembobotan tersebut

#### 5. Analisis dan penarikan kesimpulan

a. Analisis dan pengolahan data dengan penyusunan serta perhitungan dari hasil kuesioner yang telah disebarakan sebelumnya dan dilakukan pembobotan nilainya yang nantinya akan menghasilkan kesimpulan-kesimpulan berupa nilai dari pembobotan tersebut.

#### b. Penarikan kesimpulan

Berdasarkan tahap analisis, tahap terakhir setelah pengolahan data adalah analisis hasil, yang akan menunjukkan hasil yang dihipotesiskan. Pengolahan data akan mengungkap dan mampu menjelaskan variabel yang berpengaruh positif diantara variabel lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan pengujian hipotesis antar variabel.

#### 6. Pembuatan Laporan

Setelah analisis selesai, laporan ditulis dan kemudian disusun menjadi bab-bab berdasarkan data dan fakta yang diamati selama penelitian atau pengamatan. Penulis kemudian menyajikan *Gantt Chart* dibawah ini untuk menggambarkan tahapan penelitian atau kegiatan penelitian yang dilakukan, dan perkiraan berapa lama proses itu akan berlangsung.

Kegiatan / Minggu	September 2022				Oktober 2022				November 2022				Desember 2022				Januari 2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah																				
Studi Literatur																				
Identifikasi Variabel																				
Pengumpulan Data																				
Analisis Data																				
Pembuatan Laporan																				

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. A. Pamungkas, "Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysist (Ipa)," *J. Tekno Kompak*, vol. 13, no. 1, p. 12, 2019, doi: 10.33365/jtk.v13i1.220.
- [2] H. Kalla, C. Urip, A. Darmawan, and N. K. Busri, "LAYANAN PURNA JUAL AVANZA DENGAN METODE SERVQUAL DAN PGCV ( Studi Kasus BPPT)," vol. 2, no. 2, pp. 12–19, 2014.
- [3] K. Nugroho, "Model Analisis Prediksi Menggunakan Metode Fuzzy Time Series," *Infokam*, vol. 12, no. 1, pp. 46–50, 2016.

- [4] N. Netriwati, "Analisis Kesulitan Mahasiswa tentang Pembelajaran Pecahan pada Kitab Faroid," *Al-Jabar J. Pendidik. Mat.*, vol. 7, no. 1, pp. 21–28, 2016, doi: 10.24042/ajpm.v7i1.27.
- [5] Yumarlin MZ, "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *Inf. Interaktif*, vol. 1, no. 1, pp. 34–43, 2016, [Online]. Available: <http://www.e-journal.janabadra.ac.id/index.php/informasiinteraktif/article/view/345>.
- [6] D. P. Kesuma, "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual," *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2017.
- [7] N. Luh, A. Kartika, Y. Sarja, S. B. Jalan, and R. Puputan, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," *J. Sist. Daninformatika*, vol. 12, no. 2, pp. 15–25, 2018.