

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PADA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAMBI TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL 4.0**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan oleh :  
Galih Pangestu  
8040190027

Untuk persyaratan penelitian dan penulisan tugas akhir  
Sebagai akhir proses studi Strata 1

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

## PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NIM : 8040190027  
NAMA : Galih Pangestu  
PRODI : SI / ~~TI~~ / ~~SK~~ \*)  
JUDUL : Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Muhammadiyah Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak \*)

1. Catatan :

Alasan Penolakan Proposal Skripsi :

- Proyek skripsi tidak relevan dengan program studi
- Pernah ada topik sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
- .....

2. Proposal Skripsi ini harus dilampirkan pada Laporan Skripsi

Mengetahui,  
Ketua TIM Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi

---

\*) Coret yang tidak perlu

## **IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN**

Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas  
Muhammadiyah Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna  
Menggunakan Metode Webqual 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

a. Nama Lengkap : Galih Pangestu

b. NIM : 8040190027

c. Jenis Kelamin : Laki-laki

d. Tempat / Tgl. Lahir : Yogyakarta 01-11-2000

e. Alamat : Perumahan Bumi PaalMerah Indah, Jln Baung 1,  
RT 33, Jambi Selatan

f. No. Telepon : 085374314262

g. Email : galihpangestu580@gmail.com

## 1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era digital seperti sekarang ini, peran teknologi internet dirasakan semakin besar karena hampir semua aktivitas dapat dilakukan melalui dunia maya. Internet merupakan salah satu media berbagi data serta informasi yang tidak terikat waktu, jarak serta tempat untuk masyarakat luas.

Tidak hanya fungsional utama internet selaku media pertukaran informasi, internet pula berfungsi besar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sebab dapat meminimalisir biaya serta akses luas. Segala informasi yang diinginkan dapat dengan mudah dan cepat diperoleh. Keunggulan ini tentunya dimanfaatkan oleh Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu pendidikan dan layanannya melalui media berbasis *website*.

Pada *website* perguruan tinggi dibuat untuk mengenalkan lembaga pendidikannya sebagai bentuk layanan yang diberikan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa bisa mencari informasi dengan mudah seperti informasi pengumuman kuliah, pembayaran SPP, jadwal ujian, dan melihat nilai hasil ujian. Tidak hanya itu, pelaksanaan layanan berbasis *web* juga butuh dukungan dengan terdapatnya tingkat kualitas layanan yang baik kepada penggunanya. Institusi akademi perguruan tinggi tidak boleh hanya bergantung pada kualitas produk, namun juga kualitas dari layanan yang disediakan juga ialah hal yang sangat berarti untuk meyakinkan para pengguna untuk senantiasa memakai layanan yang diberikan. Kualitas layanan menjadi suatu yang sangat berarti khususnya saat institusi perguruan tinggi berhadapan dengan para pengguna yang menuntut ataupun memerlukan kesempurnaan dari layanan yang diberikan.

Universitas Muhammadiyah Jambi merupakan perguruan tinggi yang mengikuti perkembangan teknologi informasi dan didukung dengan sistem informasi akademik dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dan dosen dalam penyebaran informasi. Hal ini terbukti dengan adanya *website* pada Universitas Muhammadiyah Jambi yang dapat diakses di <http://umjambi.ac.id> Universitas Muhammadiyah Jambi berusaha untuk terus menyediakan pelayanan

terbaik khususnya kepada mahasiswanya untuk memberikan informasi-informasi seputar Universitas Terbuka Palembang mengenai kegiatan dan perkembangan universitas pada *website* nya. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap *website* adalah dengan cara melakukan analisis kualitas layanan terhadap *website* tersebut

Sejauh ini layanan *website* pada Universitas Muhammadiyah Jambi belum ada terdapat penelitian yang melaksanakan pengukuran kualitas *website* terhadap persepsi kepuasan penggunanya. Peningkatan kualitas layanan berbasis *website* merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan untuk meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanannya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. Oleh karena itu, perlu diadakan suatu penelitian untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas *website* yang ada saat ini dengan dilihat dari persepsi pengguna untuk mengetahui sejauh mana *website*.dapat diterima oleh penggunanya.

Berdasarkan penjelasan diatas. maka dari itu penelitian ini mengambil studi kasus *website* Universitas Muhammadiyah Jambi untuk mengetahui apakah *website* Universitas Muhammadiyah Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunanya. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pada mahasiswa dan memanfaatkan *website* tersebut secara optimal. Penelitian ini menggunakan *WebQual* 4.0 yang disusun berdasarkan tiga area (dimensi) kualitas yakni kemudahan Penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) dan kepuasan pengguna [1].

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PADA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

## **2. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kepuasan pengguna *website* Universitas Muhammadiyah Jambi dari sudut pandang pengguna menggunakan metode *webqual* 4.0

## **3. BATASAN MASALAH**

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Studi kasus pada penelitian ini adalah *website* Universitas Muhammadiyah Jambi.
2. Penelitian ini menggunakan metode *WebQual* 4.0.
3. Responden merupakan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jambi.
4. Software yang digunakan untuk mengelola data yaitu *SPSS*.
5. Data yang dihimpun dan diolah berdasarkan hasil jawaban kuesioner responden.
6. Perhitungan jumlah responden menggunakan teknik *purposive sampling*.

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

### **4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

1. Untuk melakukan analisis kepuasan pengguna pada *website* Universitas Muhammadiyah Jambi.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh pengguna saat menggunakan *website* Universitas Muhammadiyah Jambi.
3. Untuk mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna *website* Universitas Muhammadiyah Jambi.

## **4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh, yaitu :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Bagi pihak Universitas Muhammadiyah Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan *website* Universitas Muhammadiyah Jambi.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.
4. Bagi Pihak Universitas Dinamika Bangsa, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsis dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.

## **5. LANDASAN TEORI**

### **5.1 Analisis**

Analisis adalah mengamati aktivitas objek dengan cara mendeskripsikan komposisi objek dan menyusun kembali komponen-komponen untuk dikaji atau dipelajari lebih lanjut. Dan berikut ini merupakan penjelasan mengenai analisis menurut para ahli, yaitu :

Analisis “Pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan berbeda”[2]

Pengertian analisis adalah: memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil. Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa

analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil.[3]

Analisis ialah sebuah serangkaian perbuatan meneliti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan serta dikelompokkan berdasarkan keterkaitan serta penafsiran makna dari setiap kriteria.[4]

Berdasarkan berbagai definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan sebuah aktivitas penguraian yang bertujuan untuk memperjelas dan mempertegas mengenai makna dan hubungan suatu hal sehingga makna sesungguhnya dapat ditafsirkan secara pasti dan mengkaji keseluruhan komponen yang dikelompokkan dalam berbagai kriteria dan diteliti secara mendalam untuk satu kesatuan yang terpadu.

## **5.2 Kualitas**

Sampai saat ini belum terdapat definisi kata kualitas yang diterima secara umum dan menyeluruh. Pengertian kualitas dapat pula dibedakan menurut pandangan produsen dan konsumen. Definisi kualitas menurut produsen adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dimana produsen memberikan toleransi tertentu yang dispesifikasikan untuk dimensi – dimensi kritis dan tiap bagian yang dihasilkan. Pada bidang jasa, kualitas dipertahankan dengan memenuhi standar pelayanan. Dari sudut pandang konsumen, Kualitas berarti nilai yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyajikan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang bersedia dibayar oleh konsumen. Dan berikut ini merupakan penjelasan mengenai kualitas menurut para ahli, yaitu :

“Konsep kualitas itu sendiri dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk atau jasa, yang terdiri dari atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.[5]

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan[6]

Keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat[7]

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas adalah suatu ciri produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan yang diberikan perusahaan untuk memuaskan pelanggan.

### **5.3 Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Dan ada pula beberapa pengertian menurut para ahli antara lain :

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia.[8]

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.[9]

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu.

## 5.4 Website

Website merupakan kumpulan dari halaman-halaman situs yang terdapat dalam sebuah domain atau subdomain yang berada di dalam World Wide Web (WWW) di internet. Dan berikut ini merupakan penjelasan mengenai website menurut para ahli, yaitu :

Website adalah suatu halaman informasi yang disediakan melalui internet dan sehingga bisa diakses di manapun selama anda terkoneksi dengan jaringan internet.[10]

“Kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman”[11]

”Website dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan suatu informasi, gambar gerak, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik itu bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian pada bangunan yang saling terkait di mana setiap masing-masing dihubungkan dengan link“.[12]

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian website adalah suatu halaman web yang saling berhubungan yang memungkinkan semua orang untuk mengakses dan mengolah informasi cepat dan interaktif serta program aplikasi yang dapat digunakan oleh surfer.

## **6. METODOLOGI PENELITIAN**

### **a. Alat dan Bahan**

Alat penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu seperangkat *hardware* dan software dengan spesifikasi sebagai berikut :

- 1) Processor Intel Core i3-350M 2.26Ghz
- 2) RAM 2GB
- 3) Disk Drive 500 GB
- 4) Sistem Operasi Windows 10
- 5) Microsoft Excel 2010
- 6) SPSS
- 7) Dan perangkat lunak pendukung lainnya

### **b. Metodologi**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang proses analisis datanya berupa data statistik. Pemilihan jenis penelitian ini dikarenakan pada penelitian kuantitatif dapat digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif. Selain itu juga terdapat proses pengisian kuesioner sebagai media pendukung dalam proses pencarian data penelitian. Sedangkan untuk mengukur kualitas layanan *website*, pada penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0*

## 7. JADWAL PENELITIAN

Agar pengerjaan penelitian ini dapat selesai tepat pada waktunya, maka penulis menyajikan *Gantt Chart* di bawah ini sebagai gambaran mengenai tahapan-tahapan penelitian atau kegiatan penelitian yang dilakukan serta prediksi waktu yang dibutuhkan dalam pengerjaannya

Kegiatan / Minggu	Oktober 2022				November 2022				Desember 2022				Januari 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengumpulan Data	█	█	█	█	█	█										
Analisis			█	█	█	█	█									
Pembuatan Program					█	█	█	█	█	█	█	█	█			
Implementasi dan Pengujian									█	█	█	█	█	█		
Pengambilan Kesimpulan															█	█
Pengerjaan Laporan	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Novita and A. Waluyo, “Rancang bangun sistem informasi pembelian tunai pada apotek medika pratama dengan metodologi berorientasi obyek,” *Budi Luhur Inf. Technol.*, vol. 9, no. 2, pp. 36–42, 2012.
- [2] Fathur Rohman, & Didik Kurniawan. Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(1), 31–38.
- [3] Y. Angraeni Elisabet and R. Irviani, *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017.
- [4] A. Nurcholish, *Membangun Database Arsip Persuratan Menggunakan Pemograman PHP dan MySQL*. Jawa Barat: CV. Jejak, 2018.
- [5] Wibowo, A. Pengaruh Tren IT Consummerization ( BYOD ) Terhadap Perkembangan Industri Kreatif Mahasiswa. *Seminar Nasional Inovasi Dan Teknologi (SNIT)*, 15(1), 236–239.
- [6] Alam, *Ekonomi Unuk SMA dan MA Kelas XII*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2016.
- [7] J. Alvonco, *Pratical Communication Skill Sistem Komunikasi Model Umum dan HORENSO untuk sukses dalam bisnis, organisasi, dan kehidupan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014.
- [8] T. Sucipto, *Akuntansi 2 Untuk Kelas XI SMK*. Jakarta: Ghalia Indonesia Printing, 2014.
- [9] G. Stewart, *Sukses Manajemen Penjualan*. Jakarta: Erlangga, 2015.
- [10] A. B. Hikmah, D. Supriadi, and T. Alawiyah, *Cara Cepat Membangun Webiste Dari Nol Studi Kasus : Web Dealer Motor*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2018.
- [11] Lestari, S., & Priandini, H. Implementasi Metode Importance Performance Analysis Dan Webqual Dalam Penggunaan Website Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai. 11(1), 17.
- [12] Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketuju*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.

