

**METODE *WEBQUAL 4.0* UNTUK EVALUASI
KUALITAS *WEBSITE*
(studi kasus : Politeknik Negeri Sriwijaya)**



**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Tugas Akhir Pendidikan
Sarjana Terapan Telekomunikasi Pada Jurusan Teknik Elektro
Program Studi Teknik Telekomunikasi
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH :
AGNES MANIK
0613 4035 1617**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TEKNIK
TELEKOMUNIKASI JURUSAN TEKNIK ELEKTRO
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2017**

**METODE *WEBQUAL 4.0* UNTUK EVALUASI
KUALITAS *WEBSITE***
(studi kasus : Politeknik Negeri Sriwijaya)



TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Terapan Pada Jurusan Teknik Elektro
Program Studi Teknik Telekomunikasi
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh :

AGNES MANIK
0613 4035 1617

Menyetujui,

Pembimbing I,

Irma Salamah, S.T., M.T.I
NIP.19741022 199802 2 001

Ketua Jurusan
Teknik Elektro

Yudi Wijanarko, S.T., M.T.
NIP. 19670511 199203 1 003

Pembimbing II,

Eka Susanti, S.T., M.Kom
NIP.19781217 200012 2 001

Ketua Program Studi Sarjana
Terapan Teknik Telekomunikasi

Sopian Soim, S.T., M.T.
NIP. 19710314 200112 1 001

Mengetahui,

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AGNES MANIK
NIM : 0613 4035 1617
Program Studi : Teknik Telekomunikasi
Jurusan : Teknik Elektro

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul “**Metode WebQual 4.0 untuk Evaluasi Kualitas Website (studi kasus : Politeknik Negeri Sriwijaya)**” adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan duplikasi, serta tidak mengutip sebagian atau seluruhnya dari karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Palembang, Agustus 2017

Penulis

AGNES MANIK

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Terkadang dalam hidup ini ada saatnya suka dan duka, tapi bersyukur adalah satu-satunya cara agar bisa menikmati setiap detik berkat yang dianugerahkan Tuhan.

-Agnes Manik-

kupersembahkan kepada :

- **Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan bagi saya untuk dapat membuat tugas akhir ini.**
- **Kedua orang tuaku, Bapak Freddy Manik dan Ibu Maria Tamba yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, dalam suka dan duka dan mendoakanku selalu.**
- **Abang dan adikku Ronal Manik, Santo Manik, dan Aldy Manik beserta keluarga besarku yang selalu memberi dukungan dan semangat.**
- **Teman seperjuangan Telekomunikasi D4 2013 khususnya kelas TEB POLSRI 2013.**
- **Almamaterku.**

ABSTRAK

METODE *WEBQUAL 4.0* UNTUK EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* (STUDI KASUS : POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA)

(2017 : xv + 65halaman + 7gambar + 21tabel + 19lampiran)

AGNES MANIK

0613 4035 1617

JURUSAN TEKNIK ELEKTRO

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TEKNIK TELEKOMUNIKASI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Website merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Untuk mengetahui kualitas sebuah *website* maka perlu dilakukan pengukuran, dengan melakukan pengukuran kualitas suatu *website* dapat diketahui persepsi pengguna terhadap *website* tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode *WebQual* yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi *Design Quality* pada tiga dimensi utama *WebQual 4.0*, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* dan *service Interaction Quality*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya, sampel dari penelitian ini 100 kuesioner. Setelah data diperoleh dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini analisis regresi menggunakan uji asumsi klasik, dan analisis linear berganda. Kemudian untuk pengujian hipotesis digunakan uji F dan uji t. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Design Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. *Service Interaction Quality* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna *website* Polsri.

Kata kunci: kualitas website, usability, information, service interaction, design

ABSTRACT

4.0 WEBQUAL METHOD TO EVALUATE THE QUALITY OF THE WEBSITE

(CASE STUDIES : STATE POLYTECHNIC SRIWIJAYA)

(2017 : xv + 65pages + 7pictures + 21tables + 19appendixs)

AGNES MANIK

0613 4035 1617

ELECTRICAL ENGINEERING

**PROGRAM OF STUDY IN APPLIED GRADUATION OF THE
TELECOMMUNICATION ENGINEERING
STATE POLYTECHNIC OF SRIWIJAYA**

Website is one form of media that is published through the Internet which can be accessed anywhere and anytime. To determine the quality of a website it is necessary to measure quality of a website can know the user's perception of the website. In this study using WebQual method that has been modified by adding the dimension of Design Quality on three main dimensions WebQual 4.0, ie Usability Quality, Information Quality and Service Interaction Quality. This study was conducted using questionnaires. The population of this study were students of Politeknik Negeri Sriwijaya. Data obtained acquired to test the validity and reliability. In this study, regression analysis using classical assumption test and multiple linear analysis. Then, to test the hypothesis, F test and t test. The results obtained in this study is Usability Quality, Information Quality and Design Quality positive effect on user satisfaction. Service Interaction Quality negatively affect user satisfaction POLSRI website.

Keywords: website quality, usability, information, service interaction, design

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “METODE *WEBQUAL* 4.0 UNTUK EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* (studi kasus : Politeknik Negeri Sriwijaya)”. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu mata kuliah yang diberikan kepada mahasiswa jurusan Teknik Elektro program studi Teknik Telekomunikasi.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Irma Salamah, S.T.,M.T.I selaku Pembimbing 1, atas bimbingan, arahan, saran dan motivasi yang telah diberikan;
2. Ibu Eka Susanti, S.T.,M.Kom selaku Pembimbing 2, atas bimbingan, saran dan motivasi yang telah diberikan;

Laporan tugas akhir ini juga tidak lepas dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Yudi Wijanarko, S.T.,M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Elektro Politeknik Negeri Sriwijaya;
2. Bapak Herman Yani, S.T.,M.Eng selaku Sekretaris Jurusan Teknik Elektro Politeknik Negeri Sriwijaya;
3. Bapak Sopian Soim, S.T.,M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Telekomunikasi DIV Politeknik Negeri Sriwijaya;
4. Orang Tua serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan restu serta dukungan baik secara moril maupun materil
5. Seluruh staf dan pengajar Teknik Elektro Program Studi Teknik Telekomunikasi DIV;
6. Teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan Proposal Tugas Akhir, terutama kelas 8 TEB;

Kami menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan dapat dikembangkan lebih lanjut lagi.

Palembang, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Keterbatasan Masalah	4
1.6 Metodologi Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Website</i>	7
2.1.1 Sejarah <i>Website</i>	7
2.1.2 Perkembangan <i>Website</i>	8
2.1.3 Fungsi <i>Website</i>	9
2.1.4 Cara Kerja <i>Website</i>	10
2.1.5 Unsur-unsur <i>Website</i>	10
2.1.6 Jenis-jenis <i>Website</i>	11
2.2 Kualitas Pengukuran <i>Website</i>	12
2.3 Metode <i>WebQual</i>	13
2.3.1 Perkembangan <i>WebQual</i>	14
2.3.2 <i>Usability Quality</i>	15
2.3.3 <i>Information Quality</i>	15
2.3.4 <i>Service Interaction Quality</i>	15
2.3.5 <i>Design Quality</i>	16
2.4 Model Metode <i>WebQual</i>	17
2.5 Hipotesis	17
2.5.1 Hubungan <i>Usability Quality</i> terhadap kepuasan Pengguna <i>User Satisfaction</i>	17
2.5.2 Hubungan <i>Information Quality</i> terhadap kepuasan Pengguna <i>User Satisfaction</i>	18

2.5.3 Hubungan <i>Service Interaction Quality</i> terhadap kepuasan Pengguna <i>User Satisfaction</i>	18
2.5.4 Hubungan <i>Design Quality</i> terhadap kepuasan Pengguna <i>User Satisfaction</i>	19
2.5.1 Hubungan <i>Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality</i> dan <i>Design Quality</i> secara bersama-sama terhadap kepuasan Pengguna <i>User Satisfaction</i> ..	19
2.6 Perbandingan Metode	19
2.7 Karakteristik <i>Website</i> yang baik	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Kerangka Penelitian	23
3.2 Metode Pengumpulan Data	24
3.2.1 Kuesioner	24
3.2.2 Populasi dan Sampel	26
3.2.2.1 Populasi	26
3.2.2.2 Sampel	26
3.3 Persiapan Data.....	29
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	30
3.3.1.1 Data Primer	30
3.3.1.2 Data Sekunder	31
3.4 Pengembangan Metode	31
3.5 Variabel Penelitian	31
3.5.1 Variabel Independen	31
3.5.2 Variabel Dependen	32
3.6 Metode Analisis Data	32
3.6.1 Analisis Data Kualitatif	32
3.6.2 Uji Validitas	33
3.6.3 Uji Reliabilitas	34
3.7 Uji Asumsi Klasik	34
3.7.1 Multikolinearitas	35
3.7.2 Heterokedastisitas	35
3.7.3 Autokorelasi	36
3.7.4 Normalitas Data	36
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.9 Uji Simultan (Uji F)	37
3.10 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.1.1 Objek Penelitian	39
4.1.2 Deskripsi Data Penelitian	40
4.1.3 Profil Responden	40
4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..	40
4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....	41
4.1.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan	

Jenis Kelamin	41
4.1.4 Deskripsi Variabel <i>Usability Quality</i> (X_1)	42
4.1.5 Deskripsi Variabel <i>Information Quality</i> (X_2)	43
4.1.6 Deskripsi Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X_3)	44
4.1.7 Deskripsi Variabel <i>Design Quality</i> (X_4)	46
4.1.8 Deskripsi Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y)	47
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	48
4.2.1 Hasil Uji Validitas	48
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.3.1 Hasil Uji Multikolinearitas	50
4.3.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	51
4.3.3 Hasil Uji Autokorelasi	52
4.3.4 Hasil Uji Normalitas Data	53
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	54
4.5 Hasil Uji Simultan (Uji F)	56
4.6 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	57
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis	59
4.7.1 Hasil Uji Hipotesis 1	59
4.7.2 Hasil Uji Hipotesis 2	59
4.7.3 Hasil Uji Hipotesis 3	59
4.7.4 Hasil Uji Hipotesis 4	59
4.7.5 Hasil Uji Hipotesis 5	59
4.8 Analisa	60
4.8.1 Pengaruh <i>Usability Quality</i> (X_1) terhadap Kepuasan Pegguna <i>Website Polsri</i>	60
4.8.2 Pengaruh <i>Information Quality</i> (X_2) terhadap Kepuasan Pegguna <i>Website Polsri</i>	61
4.8.3 Pengaruh <i>Service Interaction Quality</i> (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna <i>Website Polsri</i>	62
4.8.3 Pengaruh <i>Design Quality</i> (X_1) terhadap Kepuasan Pegguna <i>Website Polsri</i>	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Metode <i>WebQual</i>	16
Gambar 4.1 Tampilan dari <i>Website</i> Polsri	39
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....	41
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas	52
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Data	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan antara Metode <i>WebQual</i> dan Metode <i>ServQual</i>	19
Tabel 3.1 <i>WebQual</i> 4.0 <i>Instrument</i> Menurut Barnes dan Vidgen (1998)	25
Tabel 3.2 Kuesioner pada penelitian ini	28
Tabel 3.3 Tabel Reliabilitas	34
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Kuesioner	40
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Variabel <i>Usability Quality</i> (X_1)	42
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Variabel <i>Information Quality</i> (X_2)	43
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X_3)	44
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Variabel <i>Design Quality</i> (X_4)	46
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y)	47
Tabel 4.7 Validitas Variabel Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>).....	48
Tabel 4.8 Validitas Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	48
Tabel 4.9 Validitas Variabel Kualitas Layanan Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)	48
Tabel 4.10 Validitas Variabel Kualitas Desain (<i>Design Quality</i>)	49
Tabel 4.11 Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	49
Tabel 4.12 Reliabilitas semua Variabel	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear	55
Tabel 4.16 Hasil Uji F	56
Tabel 4.17 Hasil Uji t	57

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Rekomendasi
2. Lembar Kesepakatan Bimbingan TA Pembimbing I
3. Lembar Kesepakatan Bimbingan TA Pembimbing II
4. Lembar Konsultasi Pembimbing I
5. Lembar Konsultasi Pembimbing II
6. Lembar Pernyataan Pengumpulan Draft Jurnal (TA)
7. Lembar LOA
8. Lembar Revisi
9. Daftar Riwayat Hidup
10. Hasil Frekuensi
11. Hasil Validitas
12. Hasil Reliabilitas
13. Hasil Multikolinearitas
14. Hasil Heterokedastisitas
15. Hasil Normalitas Data
16. Tabel r
17. Tabel Durbin Watson
18. Tabel F
19. Tabel t