

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SITKUL GAMIFIKASI SISTEM
INFORMASI UAJY MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

LAPORAN SKRIPSI



STEVEN CHRIS LIMENA SIREGAR

181709934

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SITKUL GAMIFIKASI SISTEM INFORMASI UAJY
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0

yang disusun oleh

STEVEN CHRIS LIMENA SIREGAR

18170934

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 07 Desember 2022

Dosen Pembimbing 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng	Keterangan Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Elisabeth Marsela, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 07 Desember 2022

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini



LEMBAR PERNYATAAN

Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama lengkap : Steven Chris Limena Siregar
NPM : 181709934
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website Situs Pembelajaran Gamifikasi Menggunakan *WebQual 4.0*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan Salinan Sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free-Right*) atas penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

Steven Chris Limena Siregar

181709934

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat kasih dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir dan menuliskan laporan “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas *Website* Sistem Pembelajaran Gamifikasi Menggunakan *WebQual 4.0*” hingga selesai. Laporan skripsi tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama masa penelitian dan penulisan tugas akhir ini, penulis mengalami banyak kendala dan kesulitan. Namun atas pertolongan Tuhan dan dukungan dari berbagai pihak, laporan skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan hikmat dan kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua dan Kedua Adik penulis, yang selalu memberikan dukungan, perhatian, motivasi dan mendoakan penulis, sehingga penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan laporannya.
3. Dosen Pembimbing penulis, Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing pertama yang senantiasa memberikan masukan, mendukung, dan menolong penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing penulis, Ibu Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs. selaku dosen pembimbing kedua yang selalu sabar dalam membimbing penulis dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Ibu Spty Rahayu Flourensia, S.T., M.Kom selaku dosen pengampu Proposal Tugas Akhir penulis yang telah menolong, membantu, membimbing penulis sehingga tugas akhir dapat diselesaikan.
6. Teman-teman seperjuangan penulis di Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah berjuang bersama dan saling memotivasi.
7. Ivan Pratama, Gilbert Marpaung, Jodi Simanjuntak, dan Viktor Silalahi, teman-teman terdekat penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan.

8. Friscilla Septiani, selaku orang terdekat penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan senantiasa mengingatkan penulis untuk selalu percaya diri untuk menyelesaikan tugas akhir penulis.
9. Keluarga Besar Remaja Pemuda Bethel Indonesia Tiban Mas Asri yang menjadi teman-teman yang menghibur peneliti selama penulisan tugas akhir.
10. Dan kepada semua pihak, bapak/ibu dosen, teman-teman seperjuangan, kerabat dekat, saudara penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dorongan dan semangat yang mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhirnya.

Yogyakarta, Juli 2022

Penulis,

Steven Chris Limena Siregar



ABSTRAK

ABSTRACT



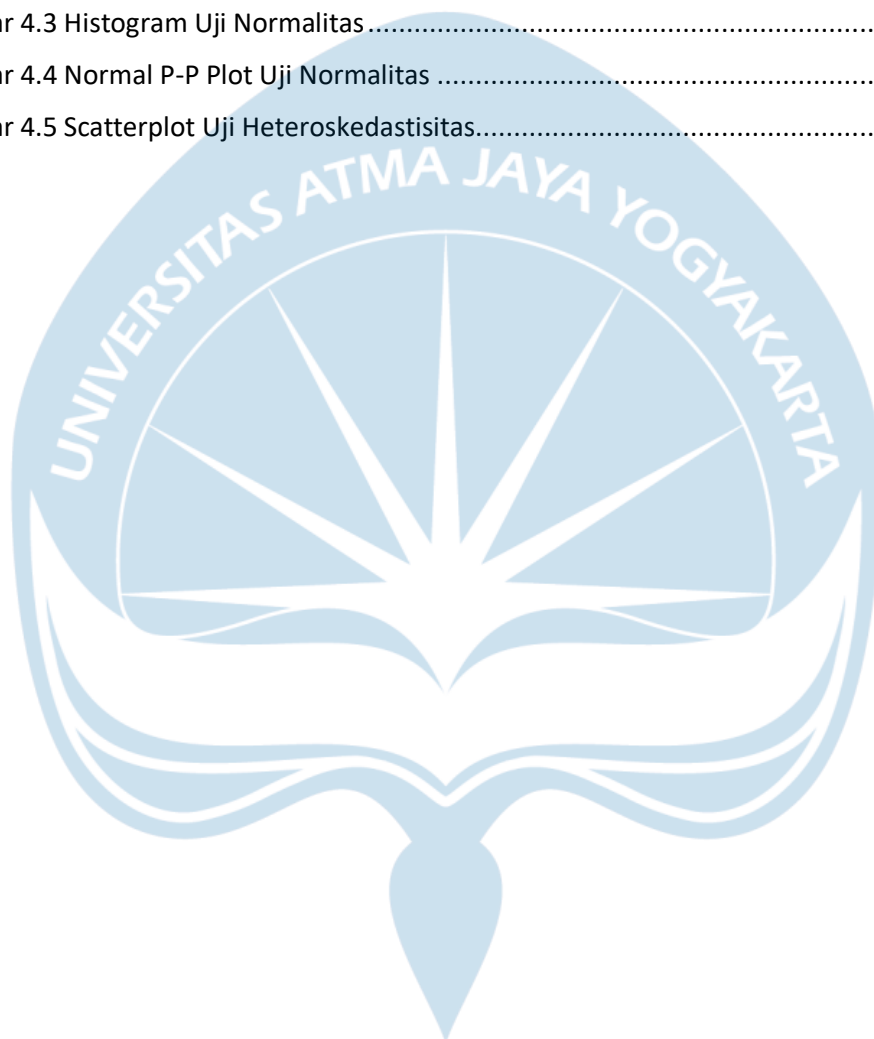
DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
LEMBAR PERNYATAAN	4
KATA PENGANTAR	5
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR TABEL	12
BAB 1 PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Pertanyaan Penelitian	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Studi Sebelumnya	19
2.2 Dasar Teori	24
2.2.1 Learning Management System	24
2.2.2 Kualitas Website	24
2.2.3 Kepuasan Pengguna	25
2.2.4 <i>WebQual 4.0</i>	25
2.2.5 Kerangka Berpikir dan Hipotesis	28
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Tahapan Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	32
3.2.1 Teknik Penentuan Data	32
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.2.3 Teknik Analisis Data	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Pendahuluan	42
4.2 Uji Kualitas Instrumen	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2 Uji Reliabilitas	43

4.3	Analisis Deskriptif	44
4.3.1	Karakteristik Responden	44
4.3.2	Analisis Deskriptif Jawaban Responden	45
4.4	Uji Asumsi Klasik	55
4.4.1	Uji Normalitas	55
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas	56
4.4.3	Uji Multikolinieritas	58
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.6	Hasil Uji Hipotesis	60
4.6.1	Hasil Uji F	60
4.6.2	Hasil Uji T	60
4.6.3	Koefisien Determinasi	61
4.7	Pembahasan	63
4.7.1	Hubungan antara <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna	63
4.7.2	Hubungan antara Information Quality terhadap Kepuasan Pengguna	64
4.7.3	Hubungan antara Service Interaction Quality terhadap Kepuasan Pengguna	64
REFERENSI	70
LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan Penelitian	18
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	31
Gambar 4.1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2 Jumlah Responden berdasarkan Usia	45
Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas	55
Gambar 4.4 Normal P-P Plot Uji Normalitas	56
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2.2 Variabel Kualitas <i>WebQual 3.0</i>	26
Tabel 2.3 Variabel dan Indikator <i>WebQual 4.0</i>	27
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Skala Interval	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif <i>Usability</i>	46
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif <i>Information Quality</i>	49
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif <i>Service Interaction Quality</i>	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62