

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE HARIAN JOGJA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat
Sarjana Sistem Informasi



Yobo Aji Hantara

NPM: 201710776

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KUALITAS WEBSITE HARIAN JOGJA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

yang disusun oleh

YOBO AJI HANTARA

201710776

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 24 Desember 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 24 Desember 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

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

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "*Analisis Kualitas Website Harian Jogja Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis*". Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas penyertaan dan kemudahan yang diberikan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Orang tua, keluarga, dan saudara, yang selalu memberikan dukungan moral, materil, serta doa yang tulus kepada penulis.
3. Ibu Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing I, atas kesabaran, arahan, dan ilmu yang diberikan selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
4. Bapak Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing II, atas semangat, bimbingan, dan saran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa Sistem Informasi Angkatan 2020, yang telah memberikan kebersamaan, dukungan, dan semangat selama masa studi.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran yang konstruktif untuk penyempurnaan di masa depan. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan.

Yogyakarta, 16 November 2024



Yobo Aji Hantara

INTISARI

Website menjadi media utama dalam menyediakan layanan informasi dan membangun hubungan dengan pengguna di era digital. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas website Harian Jogja terhadap kepuasan pengguna menggunakan model WebQual 4.0. Hasil menunjukkan bahwa *Usability* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *Information Quality* tidak signifikan. Rata-rata kesenjangan kualitas adalah -0,55, dengan gap terbesar pada *Service Interaction Quality*. Importance-Performance Analysis (IPA) mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan, seperti kemudahan operasional dan ruang komunitas, untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Website, Kepuasan Pengguna, WebQual 4.0, Importance-Performance Analysis (IPA).

ABSTRACT

Websites serve as a primary medium for providing information and building relationships with users in the digital era. This study analyzes the impact of the Harian Jogja website's quality on user satisfaction using the WebQual 4.0 model. The results reveal that *Usability* and *Service Interaction Quality* have a significant positive effect on user satisfaction, while *Information Quality* shows no significant effect. The average quality gap is -0.55, with the largest gap found in *Service Interaction Quality*. The Importance-Performance Analysis (IPA) identifies priority attributes for improvement, such as operational ease and community space, to enhance user satisfaction.

Keywords: Website Quality, User Satisfaction, WebQual 4.0, Importance-Performance Analysis (IPA).

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
INTISARI.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Batasan Masalah	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Bagan Keterkaitan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Studi Sebelumnya	14
2.2 Dasar Teori.....	19
2.2.1 Website Harian jogja.....	19
2.2.2 Kepuasan Pengguna	19
2.2.3 WebQual 4.0	20
2.2.4 Importance Performance Analysis	23
2.3 Hipotesis	24
2.3.1 Hubungan antara Usability dan Kepuasan Pengguna	24
2.3.2 Hubungan antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna	25
2.3.3 Hubungan antara Kualitas Interaksi Layanan dan Kepuasan Pengguna.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
1.1 Tahapan Penelitian.....	26
1.2 Identifikasi Masalah dan Studi Literatur.....	27
1.3 Menentukan Teknik Pengumpulan Data.....	27
1.3.1 Populasi.....	29
1.3.2 Sampel.....	29
1.4 Pengumpulan Data	30
1.5 Konstruk Penelitian.....	31
1.6 Pengolahan dan Analisis Data	34

3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	35
3.6.3 Uji T	35
3.6.4 Analisis Kesenjangan <i>GAP</i>	35
3.6.5 Interpretasi Hasil Data	36
3.6.6 Membuat Kesimpulan dan Saran	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskriptif Responden.....	37
4.2 Analisis Deskriptif Variabel	40
4.3 Uji Validitas Performance	47
4.4 Uji Reabilitas Performance	48
4.5 Uji Validitas Importance	49
4.6 Uji Reliabilitas Importance	50
4.7 Uji Hipotesis.....	52
4.8 Kesenjangan Gap.....	53
4.9 Importance Performance Analysis	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya.....	16
Tabel 2. 2 Instrument Webqual	22
Tabel 3. 1 Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Skala Interval	28
Tabel 3. 3 Pertanyaan Penelitian	32
Tabel 4. 1 Tabel Data Deskriptif Performance.....	40
Tabel 4. 2 Variabel Usability Performance	41
Tabel 4. 3 Variabel Information Quality Performance	41
Tabel 4. 4 Variabel Service Interaction Quality Performance	42
Tabel 4. 5 Variabel Overall.....	42
Tabel 4. 6 Keseluruhan Variabel Performance	43
Tabel 4. 7 Data Deskriptif Importance.....	43
Tabel 4. 8 Variabel Usability Importance.....	44
Tabel 4. 9 Variabel Information Quality Importance.....	45
Tabel 4. 10 Variabel Service Interaction Quality Importance.....	45
Tabel 4. 11 Variabel Overall.....	46
Tabel 4. 12 Keseluruhan Variabel Importance	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Performance.....	47
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel Usability.....	48
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel Information Quality.....	48
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Variabel Service Interaction Quality.....	49
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Importance	49
Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas Variabel Usability.....	50
Tabel 4. 19 Uji Reliabilitas Variabel Information Quality.....	51
Tabel 4. 20 Uji Reliabilitas Variabel Service Interaction Quality.....	51
Tabel 4. 21 Hasil Uji T.....	52
Tabel 4. 22 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Webqual 4.0	21
Gambar 2. 2 Kuadran IPA	24
Gambar 3. 1 Alur Tahapan Penelitian	26
Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi	38
Gambar 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Topik	39
Gambar 4. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Prangkat Akses	39
Gambar 4. 6 Analisis Kuadran IPA (Importance Performance Analysis)	57