

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PETABENCANA.ID
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI



disusun oleh

Miladdiena Maharani Mahfudhoh

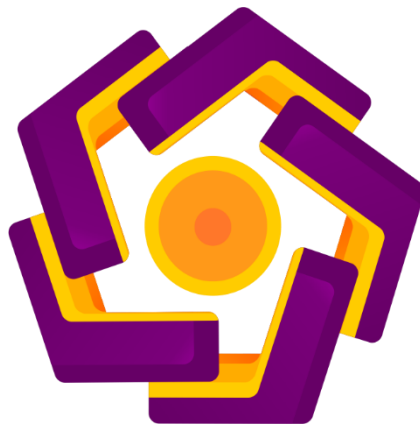
17.61.0113

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PETABENCANA.ID MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Informatika



disusun oleh

Miladdiena Maharani Mahfudhoh

17.61.0113

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS WEBSITE PETABENCANA.ID MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Miladdiena Maharani Mahfudhoh

17.61.0113

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 2 Januari 2023

Dosen Pembimbing,

Rifda Faticha Alfa Aziza, M.Kom

NIK. 190302392

**PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS WEBSITE PETABENCANA.ID
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Miladdiena Maharani Mahfudhoh
17.61.0113
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 17 Januari 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Andi Sunyoto, M.Kom., Dr.
NIK. 190302052

Muhammad Tofa Nurcholis, M.Kom
NIK. 190302281

Nuri Cahyono, M.Kom
NIK. 190302278

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 17 Januari 2023

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Hanif Al Fatta, M.Kom
NIK. 190302096

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 2 Januari 2023



Miladdiena Maharani Mahfudhoh

NIM. 17.61.0113

MOTTO

”It’s not going to be easy, but it’s going to be worth it.”

- Ali Akbar Septiandri

”but dear, there is sun after rain, love after pain.”

- v e n t u m



PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, saya mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Bapak Aris dan Ibu Purwanti yang tidak pernah lelah memantau progress saya, selalu sabar menjadi pengingat supaya saya segera menyelesaikan skripsi, dan mendukung usaha saya sepenuh hati. Terima kasih <3
2. Mas Uzi yang rutin memberi wejangan dari Saarbrücken, dan diam-diam menjadi motivator saya untuk segera berpindah ke chapter kehidupan berikutnya. Terima kasih sudah mendorong saya untuk berani bermimpi melanjutkan studi ke luar negeri.
3. Adikku, Bima yang usil tapi perasa. Sebentar lagi mbakmu wisuda. Kamu juga semangat skripsiannya!
4. Mbak Tiwi, Nadya, Hairu, Retna, Mbak Inas, Mbak Gama. Terima kasih sudah bersabar, bersedia menjadi tempat berbagi dan berkeluh kesah selama skripsian.
5. Teman-teman dekat seperjuangan (sama-sama pejuang skripsi), tanpa kalian saya akan merasa sendiri.
6. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tak langsung, yang bertanya “Kapan wisuda?”. Kalian adalah salah satu alasan saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Cheers!

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Website Petabencana.id Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)”.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta. Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Ibu Rifda Faticha Alfa Aziza, M.Kom sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Orangtua tercinta, Bapak Aris Munandar dan Ibu Purwanti Andayani, serta saudara-saudara saya Ahmad Fauzi Rahman dan Anggita Abimanyu yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tak luput kepada semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	I
PERSETUJUAN	III
PENGESAHAN	IV
PERNYATAAN.....	V
MOTTO	VI
PERSEMBAHAN.....	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XI
INTISARI.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	3
1.3 BATASAN MASALAH.....	4
1.4 TUJUAN PENELITIAN	4
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	4
1.6 METODOLOGI PENELITIAN	5
1.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6.2 Metode Analisis	6
1.6.3 Metode Perancangan.....	6
1.6.4 Metode Implementasi.....	6
1.6.5 Metode Pengujian.....	6
1.6.6 Formulasi Pelaporan.....	7
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.2 LANDASAN TEORI	12
2.2.1 Kualitas Website	12
2.2.2 Pengukuran Kualitas Website	13

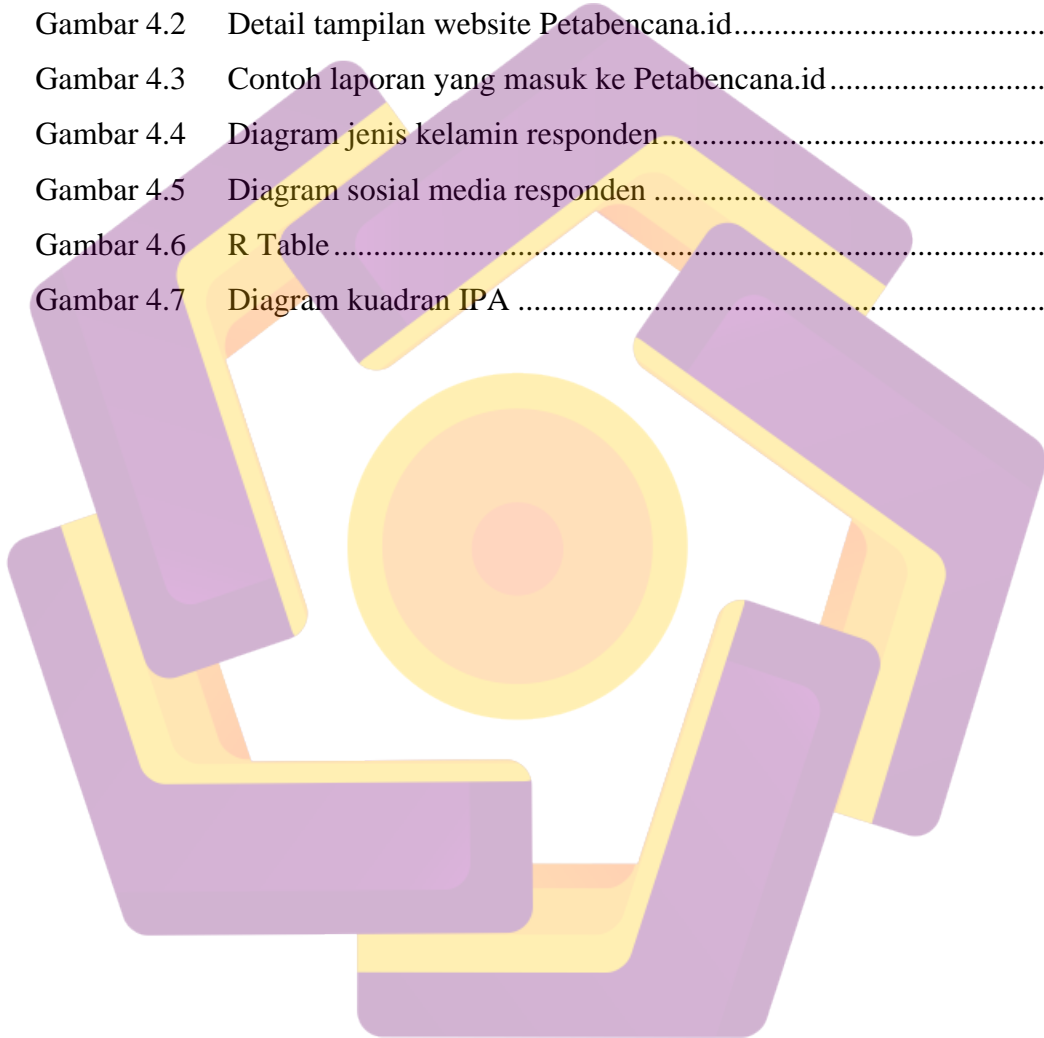
2.2.3	Webqual 4.0	14
2.2.4	Importance Performance Analysis (IPA)	15
2.2.5	Metode Slovin	17
2.2.6	Uji Validitas	18
2.2.7	Uji Reliabilitas	18
BAB III METODE PENELITIAN.....		20
3.1	ALAT DAN BAHAN PENELITIAN.....	20
3.2	ALUR PENELITIAN.....	21
3.3	POPULASI DAN SAMPEL.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		25
4.1	GAMBARAN UMUM WEBSITE PETABENCANA.ID	25
4.2	DATA PENELITIAN.....	27
4.2.1	Responden Kuesioner.....	28
4.2.2	Hasil Pengisian Kuesioner	29
4.3	PENGUJIAN DAN ANALISIS DATA	35
4.3.1	Uji Validitas	35
4.3.2	Uji Reliabilitas	38
4.3.3	Pengukuran Nilai Berdasarkan Variabel.....	39
4.4	HASIL PENGUKURAN DAN ANALISIS	50
4.4.1	Hasil Pengukuran Nilai Rata-Rata Importance dan Performance.....	41
4.4.2	Hasil Pengukuran Kesenjangan (GAP).....	42
4.4.3	Analisis Kuadran dalam Importance Performance Analysis	42
4.5	PEMBAHASAN	50
4.5.1	Kualitas Berdasarkan Nilai Kesenjangan (GAP).....	51
4.5.2	Kualitas Berdasarkan IPA	52
BAB V PENUTUP.....		55
5.1	KESIMPULAN.....	55
5.2	SARAN.....	56
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN.....		60

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Sebelumnya	9
Tabel 2.2	Indikator Dimensi Metode Webqual	13
Tabel 3.1	Severity Ratings pada Harapan (Importance)	19
Tabel 3.2	Severity Ratings pada Kinerja (Performance).....	19
Tabel 4.1	Harapan kategori kegunaan.....	28
Tabel 4.2	Harapan kategori kualitas informasi	29
Tabel 4.3	Harapan kategori kualitas layanan interaksi	30
Tabel 4.4	Harapan kategori kualitas keseluruhan	31
Tabel 4.5	Kinerja kategori kegunaan	31
Tabel 4.6	Kinerja kategori kualitas informasi.....	32
Tabel 4.7	Kinerja kategori kualitas layanan interaksi	33
Tabel 4.8	Kinerja kategori kualitas keseluruhan.....	34
Tabel 4.9	Kode indikator untuk harapan dan kinerja.....	34
Tabel 4.10	Uji Validitas Webqual pada Importance	36
Tabel 4.11	Uji validitas Webqual pada Performance.....	37
Tabel 4.12	Klasifikasi koefisien R	38
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas pada Harapan.....	38
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas pada Kinerja	39
Tabel 4.15	Panjang Interval Skala Likert.....	39
Tabel 4.16	Hasil klasifikasi indikator Webqual pada Importance	40
Tabel 4.17	Hasil klasifikasi indikator Webqual pada Performance.....	40
Tabel 4.18	Hasil pengukuran rata-rata Importance-Performance	41
Tabel 4.19	Nilai rata-rata variabel Importance dan Performance	43
Tabel 4.20	Rekomendasi untuk indikator di kuadran A	45
Tabel 4.21	Rekomendasi untuk indikator di kuadran B.....	48
Tabel 4.22	Rekomendasi untuk indikator di kuadran C.....	50
Tabel 4.23	Rekomendasi untuk indikator di kuadran D	51
Tabel 4.24	Strategi penanganan kesenjangan GAP	52

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Grafik Kuadran Importance Performance Analysis.....	15
Gambar 3.1	Alur Penelitian	20
Gambar 4.1	Tampilan awal Petabencana.id.....	24
Gambar 4.2	Detail tampilan website Petabencana.id.....	25
Gambar 4.3	Contoh laporan yang masuk ke Petabencana.id.....	26
Gambar 4.4	Diagram jenis kelamin responden.....	28
Gambar 4.5	Diagram sosial media responden	29
Gambar 4.6	R Table	36
Gambar 4.7	Diagram kuadran IPA	44



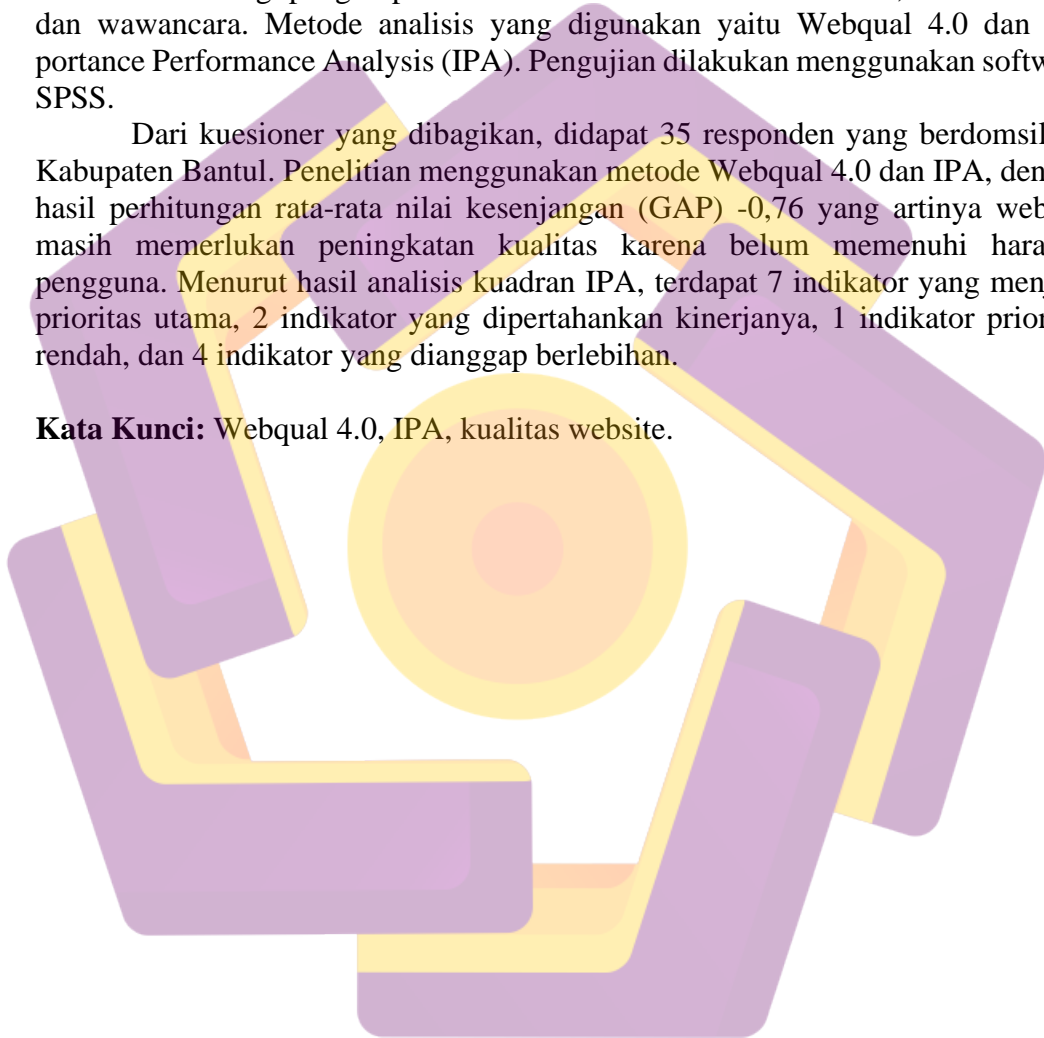
INTISARI

Petabencana.id adalah website penyedia layanan berbagi informasi bencana secara real-time yang dapat digunakan oleh siapa saja, baik responden pertama, instansi pemerintah, maupun warga. Sebagai platform berbagi informasi, diperlukan pengukuran untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas website Petabencana.id.

Metodologi pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, studi literatur, dan wawancara. Metode analisis yang digunakan yaitu Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Pengujian dilakukan menggunakan software SPSS.

Dari kuesioner yang dibagikan, didapat 35 responden yang berdomsili di Kabupaten Bantul. Penelitian menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA, dengan hasil perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) -0,76 yang artinya website masih memerlukan peningkatan kualitas karena belum memenuhi harapan pengguna. Menurut hasil analisis kuadran IPA, terdapat 7 indikator yang menjadi prioritas utama, 2 indikator yang dipertahankan kinerjanya, 1 indikator prioritas rendah, dan 4 indikator yang dianggap berlebihan.

Kata Kunci: Webqual 4.0, IPA, kualitas website.



ABSTRACT

Petabencana.id is a website that provides real-time disaster information-sharing services that can be used by anyone, be it first responders, government agencies, or community members. As an information-sharing platform, measurements are needed to determine the quality level of the Petabencana.id website.

The data collection methodology was carried out through questionnaires, literature studies, and interviews. The analytical method used is Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA). Testing was carried out using SPSS software.

From the questionnaires distributed, 35 respondents were domiciled in Bantul Regency. This research uses Webqual 4.0 and IPA methods, with the results of calculating an average gap value (GAP) of -0.76, which means that the website still needs quality improvement because it has not met user expectations. According to the results of the IPA quadrant analysis, 7 indicators are top priority, 2 indicators whose performance is maintained, 1 indicators are low priority, and 4 indicators are considered excessive.

Keyword: *Webqual 4.0, IPA, website quality.*