

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE KONI KOTA BEKASI
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

DICKY SAPUTRA

12180211

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

**Program Studi Informatika
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Nusa Mandiri**

Jakarta

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim....

Motto

“Menjadi lebih baik dari hari sebelum nya (berusaha se maksimal mungkin)”

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT. Saya persembahkan karya sederhana ini, tentunya dengan ucapan terimakasih kepada seluruh support dari orang-orang terdekat yang telah memberikan bantuan moril maupun materil hingga skripsi ini bisa selesai dengan baik :

1. Terimakasih Kedua Orangtua saya dengan segala perjuangannya hingga saat ini. Berkat doa dan restunya saya menjadi begitu dimudahkan dan dilancarkan dalam segala urusan. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna, tanpa adanya doa kedua orangtua saya tidak bisa sampai di titik ini.
2. Terimakasih kepada Seseorang yang istimewa yaitu Annisyah Lestari yang telah memberi support kepada saya hingga saya bisa sampai di titik saat ini.
3. Terimakasih kepada Sahabat-sahabat terbaik, yang telah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini, baik saran maupun kritik sehingga hasil yang di harapkan bisa lebih maksimal.
4. Terimakasih kepada Seluruh Pihak Komite Olahraga Nasional Indonesia yang telah banyak memberikan bantuan berupa data dan informasi, sehingga mempermudah pembuatan karya ilmiah yang saya lakukan.
5. Terimakasih kepada Seorang Ketua Bidang Humas Dan Media yaitu Bapak Lian Amigo yang telah banyak membantu saya sehingga saya bisa sampai di titik saat ini.
6. Termakasih kepada Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Universitas Bina Sarana Informatika.
7. Terimakasih kepada Teman-teman angkatan 2018 yang berjuang bersama.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dicky Saputra
NIM : 12180211
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Analisis Kualitas Website KONI Kota Bekasi Menggunakan Metode Webqual 4.0**”, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Kota Bekasi

Pada Tanggal : 29 Agustus 2023

Yang menyatakan,


Dicky Saputra

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dicky Saputra
NIM : 12180211
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Analisis Kualitas Website KONI Kota Bekasi Menggunakan Metode Webqual 4.0”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kota Bekasi

Pada Tanggal : 29 Agustus 2023

Yang menyatakan,


Dicky Saputra

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

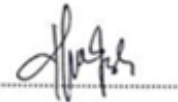
Nama : Dicky Saputra
NIM : 12180211
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website KONI Kota Bekasi Menggunakan Metode Webqual 4.0

Untuk dipertahankan pada periode I-2023 di hadapan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 07 SEPTEMBER 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Ratih Yulia Hayuningtyas, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Yunita, M.Kom.



Penguji II : Ishak Kholil, S.Kom, M.Kom



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Website KONI Kota Bekasi Menggunakan Metode Webqual 4.0**” adalah hasil karya asli Dicky Saputra dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini :

Nama	: Dicky Saputra
Alamat	: Panorama Mutiara Regency Blok L1/1A Desa Jejalenjaya Kec. Tambun Utara Kab. Bekasi
No. Telp	: 089670155864
Email	: dickysaputra0020@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Karena atas rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Website KONI Kota Bekasi Menggunakan Metode Webqual 4.0”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya hingga kepada umatnya hingga akhir zaman.

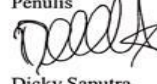
Tujuan penulisan Skripsi ini merupakan syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. menyadari bahwa dalam rangka penulisan Skripsi ini belum sempurna, sebagai bantuan dan dorongan serta bimbingan yang telah diberikan, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pembaca pada umumnya.

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Ratih Yulia Hayuningtyas , M.Kom selaku dosen pembimbing Skripsi.
6. Staff/Karyawan/Dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
7. Orang tua saya tercinta yang telah memberikan dukungan dengan sepenuh hati.
8. Annisyah Lestari yang telah memberi dukungan dengan sepenuh hati.
9. Seluruh keluarga saya yang telah memberi dukungan dengan sepenuh hati.
10. Bapak Lian Amigo sebagai Ketua Bidang Humas Dan Media.

Serta semua pihak yang turut membantu sehingga terwujudnya penulisan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya bagi pembaca yang berminat pada umumnya.

Bekasi, 29 ,Agustus 2023

Penulis



Dicky Saputra

viii

NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1 Pengertian Website.....	5
2.1.2 Kualitas Website.....	5
2.1.3 Rumus Slovin.....	6
2.1.4 Metode WebQual 4.0.....	6
2.1.5 Pengujian Validitas.....	7
2.1.6 Pengujian Reliabilitas.....	7
2.1.7 Pengujian Linearitas.....	8

2.2 Penelitian Terkait.....	8
2.3 Tinjauan Objek Penelitian.....	9
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	11
3.1 Tahap Penelitian.....	11
3.2 Model Penelitian.....	12
3.2.1 Populasi Dan Sampel.....	13
3.2.2 Instrumen Penelitian.....	13
3.3 Pengujian dan analisis data.....	15
3.3.1 Uji Validitas.....	16
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	16
3.4 Analisis regresi linear berganda.....	16
3.4.1 Uji T.....	17
3.4.2 Uji F.....	17
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	18
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	18
4.2 Website Koni Kota Bekasi.....	18
4.3 Hasil Penelitian.....	19
4.4 Uji Validasi.....	21
4.5 Uji Reliabilitas.....	26
4.6 Uji Linearitas.....	30
4.7 Uji T.....	31
4.8 Uji F.....	32
BAB 5 PENUTUP.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	38
LEMBARAN BIMBINGAN SKRIPSI.....	39
SURAT KETERANGAN RISET.....	40
LAMPIRAN.....	41
Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme.....	41

Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah.....	42
Lampiran C. Bukti Kuesioner.....	43



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Model Kuesioner WebQual 4.0.....	14
Tabel 3.2 Model Kuesioner Kepuasan Pengguna.....	15
Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden.....	19
Tabel 4.2 Ringkasan Uji Validitas Kemudahan Pengguna (X_1).....	22
Tabel 4.3 Ringkasan Uji Validitas Information Quality (X_2).....	23
Tabel 4.4 Ringkasan Uji Validitas Kualitas Interaksi Layanan (X_3).....	24
Tabel 4.5 Ringkasan Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y).....	25
Tabel 4.6 Nilai Koefisien Reliabilitas.....	27
Tabel 4.7 Output Uji Reliabilitas Usability (X_1).....	27
Tabel 4.8 Output Uji Reliabilitas Information Quality (X_2).....	28
Tabel 4.9 Output Uji Reliabilitas Service Interaction (X_3).....	28
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas User Satisfaction (Y).....	29
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas.....	31
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	31
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	32

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	11
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4.1 Halaman Awal Website Koni.....	18



ABSTRAK

DICKY SAPUTRA (12180211) ANALISIS KUALITAS WEBSITE KONI KOTA BEKASI MENGGUNAKAN METODE WEB QUAL 4.0

KONI merupakan Lembaga sistem informasi sebagai alat untuk informasi kepada masyarakat luas, khususnya warga Kota Bekasi semua aspek olahraga nasional. Seiring perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat, KONI memutuskan untuk meluncurkan *website* informasi *online* untuk memuat informasi atau artikel yang mereka hasilkan. Adapun masalah penelitian di bidang olahraga disebabkan rendahnya produktivitas tenaga kerja di sektor olahraga, terbatasnya bahan referensi mengakibatkan rendahnya budaya literasi dikalangan pengurus olahraga dan msaih dominan prestasi dalam bentuk fisik. Maka dari itu, perlu adanya penelitian untuk mengukur kualitas *website* informasi *online* KONI Kota Bekasi yang bertujuan untuk kepuasan pengguna dan faktor yang mempengaruhi kepuasan sehingga apakah *website* ini pantas dijadikan sebagai sebuah perolehan informasi. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model WebQual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan model kepuasan pengguna yaitu *User Satisfaction*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data primer, metode slovin dan analisis data menggunakan SPSS 26. Dan hasilnya setiap variabel pengukuran terbukti *valid*, *realiabel*, dan berhubungan linier. Aspek *website* KONI (kemudahan pengguna, kualitas informasi, interaksi layanan, dan kepuasan pengguna sangat baik. Seluruh variabel berpengaruh positif terhadap variabel dalam panel ini dan dapat tergolong efektif dalam penelitian ini, namun berdasarkan hasil penelitian tersebut sebaiknya dilakukan penelitian terhadap populasi pengguna *website* KONI di berbagai daerah.

Kata Kunci: Kualitas, Informasi, Layanan, KONI, WebQual 4.0

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

DICKY SAPUTRA (12180211) ANALISIS KUALITAS WEBSITE KONI KOTA BEKASI MENGGUNAKAN METODE WEB QUAL 4.0

KONI is an information system institution as a tool for providing information to the wider community, especially Bekasi City residents, on all aspects of national sports. As information technology develops rapidly, KONI decided to launch an online information website to contain the information or articles they produce. The research problems in the sports sector are caused by low labor productivity in the sports sector, limited reference materials resulting in a low literacy culture among sports administrators and still dominant achievements in the physical form. Therefore, there is a need for research to measure the quality of the Bekasi City KONI online information website which aims to determine user satisfaction and the factors that influence satisfaction so whether this website is suitable to be used as an information source. The model used in this research is the WebQual 4.0 model which consists of 3 variables, namely Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, and a user satisfaction model, namely User Satisfaction. This research uses a qualitative approach with primary data, the Slovin method and data analysis using SPSS 26. And the results of each measurement variable are proven to be valid, reliable and linearly related. Aspects of the KONI website (user convenience, information quality, service interaction, and user satisfaction are very good. All variables have a positive effect on the variables in this panel and can be classified as effective in this research, however, based on the results of this research, research should be carried out on the population of KONI website users in various regions.

Keywords: *Quality, Information, Service, KONI, WebQual 4.0*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Shopie, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA PORTAL UNIVERSITAS ADIWANGSA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," STIKOM DInamika Bangsa Jambi, 2020. [Online]. Available: <http://repository.unama.ac.id/id/eprint/1237%0A>
- [2] G. Yusuf and S. T. A. Fatmawati, "Sistem Informasi Profil Atlet Komite Olahraga Nasional Indonesia Kota Tegal," 2022, [Online]. Available: http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/104048%0Ahttp://eprints.ums.ac.id/104048/3/L200217255_GUNAWAN YUSUF_NASKAH PUBLIKASI_TTD_FULL.pdf
- [3] A. Z. Hamdani, "Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs)," 2020.
- [4] Bekti, "Penerapan Metode SDLC Waterfall Dalam Pembuatan Aplikasi Pelayanan Anggota Pada Cu Duta Usaha Bersama Pontianak," *J. Bianglala Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 53–61, 2017, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/Bianglala/article/view/2703/1813>
- [5] A. I. Permana, "Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak," *Ekon. Bisnis*, vol. 25, no. 2, pp. 94–109, 2020, doi: 10.33592/jeb.v25i2.422.
- [6] S. N. Rahmaini, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," 2018, [Online]. Available: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41998>
- [7] A. Y. Kurniadi, "Analisa kualitas website data pokok pendidikan (dapodik) menggunakan metode webqual 4.0," 2022.
- [8] R. De Lima, E. Padmowati, and A. T. Buditama, "Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar," *Semin. Nas. Teknol. Komput. Sains*, pp. 715–719, 2019, [Online]. Available: <https://seminar-id.com/semnas-sainteks2019.html>

- [9] K. Hapsari and Y. Priyadi, *Perancangan Model Data Flow Diagram Untuk Mengukur Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0*, vol. 7, no. 1. 2017. doi: 10.21456/vol7iss1pp66-72.
- [10] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [11] Aziz Alimul Hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing, 2021.
- [12] M. Djazari, D. Rahmawati, and M. A. Nugraha, “Pengaruh Sikap Menghindari Risiko Sharing Dan Knowledge Self-Efficacy Terhadap Informal Knowledge Sharing Pada Mahasiswa Fise Uny,” *Nominal, Barom. Ris. Akunt. dan Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 181–209, 2013, doi: 10.21831/nominal.v2i2.1671.
- [13] I. H. Misbahuddin, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, 2nd ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2022.
- [14] R. D. Nainggolan, “EFEKTIVITAS SISTEM DAPODIK UNTUK SISTEM INFORMASI PENDATAAN PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR,” *IndraTech*, no. Vol 1, No 1 (2020): Mei 2020, pp. 74–83, 2020, [Online]. Available: <http://ojs.stmikindragiri.ac.id/index.php/jit/article/view/24/16>
- [15] I. G. Amalia, “ANALISIS KEBIJAKAN KOMITE OLAHRAGA NASIONAL INDONESIA KABUPATEN SLEMAN DALAM PEMBINAAN PEKAN OLAHRAGA DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2019,” 2019, [Online]. Available: http://eprints.uny.ac.id/68677/1/BISMILLAH_TAS_FIXX_SIAP_PRINT.pdf
- [16] H. Alifiarga, “Penerapan Metode Webqual 4.0 Pada Pengukuran Kualitas Website Pencarian Kerja (Studi Kasus: Jobstreet),” *J. Kaji. Pendidik. Ekon. dan Ilmu Ekon.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–19, 2019.
- [17] L. A. Utami, A. Gani, and S. Suparni, “Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi,” *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.
- [18] U. Usman, J. N. U. Jaya, and A. Pratama, “Analisis Kepuasan Aplikasi Anjungan Pasien

- AWS Berbasis Website Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 420, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4063.
- [19] S. Barnes and R. Vidgen, “An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality,” *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 3, pp. 114–127, Jan. 2002.
- [20] W. Budiaji, *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert*. 2018. doi: 10.31227/osf.io/k7bgy.
- [21] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Ed. 9*. Semarang: Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
- [22] L. Amigo, “Wawancara,” Kota Bekasi, 2023. Accessed: Aug. 04, 2023. [Online]. Available: <https://konibekasikota.com/>
- [23] J. M. Cortina, “What Is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications,” *ournal Appl. Psychol.*, vol. 78, pp. 98–104, 1993, doi: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>.

