

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

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Informatika



Oleh:

Muhammad Rafly Arifani
(201910370311352)

Bidang Minat

Rekayasa Perangkat Lunak

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

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


TUGAS AKHIR


**Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang**

Menyetujui,
Malang, 14 Maret 2025

Pembimbing I

Pembimbing II


Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom.
NIP. 10817030595PNS.


Ilvas Nurhasin S.Kom., M.Kom.
NIP. 10814100561PNS.

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE
KEDAITOPUP.ID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
DAN IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

Muhammad Rafly Arifani

201910370311352

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis penguji
pada tanggal 26 Juni 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Ir. Wildan Suharso S.Kom., M.Kom

NIP. 10817030596PNS.

Dosen Penguji 2



Briansyah Setio Wiyono S.Kom.,

M.Kom

NIP. 190913071987PNS.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Informatika



Ir. Galih Wasis Wicaksono S.kom. M.Cs.

NIP. 10814100541PNS.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Muhammad Rafly Arifani**

NIM : **201910370311352**

Fakultas/Jurusan : **TEKNIK/INFORMATIKA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEDAITOPUP.ID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)” beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



(Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom)

Malang, 14 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan



(Muhammad Rafly Arifani)

ABSTRAK

Kedaitopup.id adalah platform berbasis website yang menawarkan top up game dengan fokus pada kemudahan dan harga terjangkau. Dalam waktu singkat Kedaitopup telah berhasil menarik perhatian pengguna dalam waktu satu tahun belakang. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat kualitas layanan menjadi kunci utama untuk memenangkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Maka dari itu analisis kualitas layanan dilakukan untuk menjawab permasalahan bagaimana persepsi pengguna tentang kualitas layanan kedaitopup.id. Berdasarkan Hasil penelitian yang ditemukan pada variabel usability dengan nilai 0.33, information quality 0.04, service interaction 0.39 dan rata-rata dari keseluruhan variabel adalah 0.26. Dari hasil analisis kesenjangan ditemukan bahwa information quality Q_i GAP < 0 yang artinya kinerja masih kurang. kesimpulan yang didapatkan ada 9 atribut yang masuk kedalam kuadran 1 dan 3. Rekomendasi yang diberikan berupa saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan yang masih kurang dari persepsi pengguna.

Kata kunci: Webqual 4.0; Website; Kualitas Layanan Website.

ABSTRAK

Kedaitopup.id is a website-based platform that offers game top-ups with a focus on convenience and affordable prices. In a short time, Kedaitopup has succeeded in attracting users' attention in the past year. In the context of increasingly fierce competition, service quality is the main key to winning user trust and satisfaction. Therefore, a service quality analysis was conducted to answer the question of how users perceive the quality of kedaitopup.id services. Based on the results of the study, the usability variable was found to have a value of 0.33, information quality 0.04, service interaction 0.39 and the average of all variables was 0.26. From the results of the gap analysis, it was found that information quality $Q_i \text{ GAP} < 0$, which means that performance is still lacking. The conclusion obtained is that there are 9 attributes that fall into quadrants 1 and 3. Recommendations are given in the form of suggestions for improvements to improve service quality that is still lacking from user perception.

Keyword: *Webqual 4.0; Website; Service Interaction Quality.*



LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini, yang ditunjukkan kepada :

1. Kedua orang tua, ayah dan juga ibu yang telah memberi dukungan, semangat yang luar biasa, materi juga kasih sayangnya yang berlimpah serta doa yang terbaik untuk anaknya.
2. Om dan tante saya yang telah membimbing dan menyemangati saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya.
3. Ibu Evi Dwi Wahyuni, S.Kom., M.Kom dan Bapak Ir. Ilyas Nuryasin, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan kepada saya terhadap penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Terimakasih juga kepada sahabat-sahabat saya : Raflisugooiii, Farid Agung, Alma, dan Tiara. Yang menemani didalam susah dan senang sama-sama.
5. Seluruh keluarga yang telah memberi semangat dan dukungan moral.
6. Terima kasih juga untuk diri saya sendiri karena sudah berjuang hingga sampai ke titik ini walau gak tepat waktu. "Lu itu gak kalah kok, cuman menang lu masih ketunda aja, kompetisinya itu belum berakhir. Jadi tetap berani tetap semangat, lu bakal jadi pemenang. SOON MAN. JANGAN PERNAH MENYERAH, sang juara itu orang yang tidak pernah menyerah BRO. SEMANGAT SEMANGAT". Kutipan dari streamer Fachrian Noor Ramadhan A.K.A Guava.

Malang, 12 Mei 2025



Muhammad Rafly Arifani

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan hidayah-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEDAITOPUP.ID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).**

Pada penelitian ini memperlihatkan pokok – pokok analisi yang meliputi latar belakang, studi pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan yang telah didapatkan pada proses penelitian ini.

Peneliti juga menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 12 Mei 2025



Muhammad Rafly Arifani

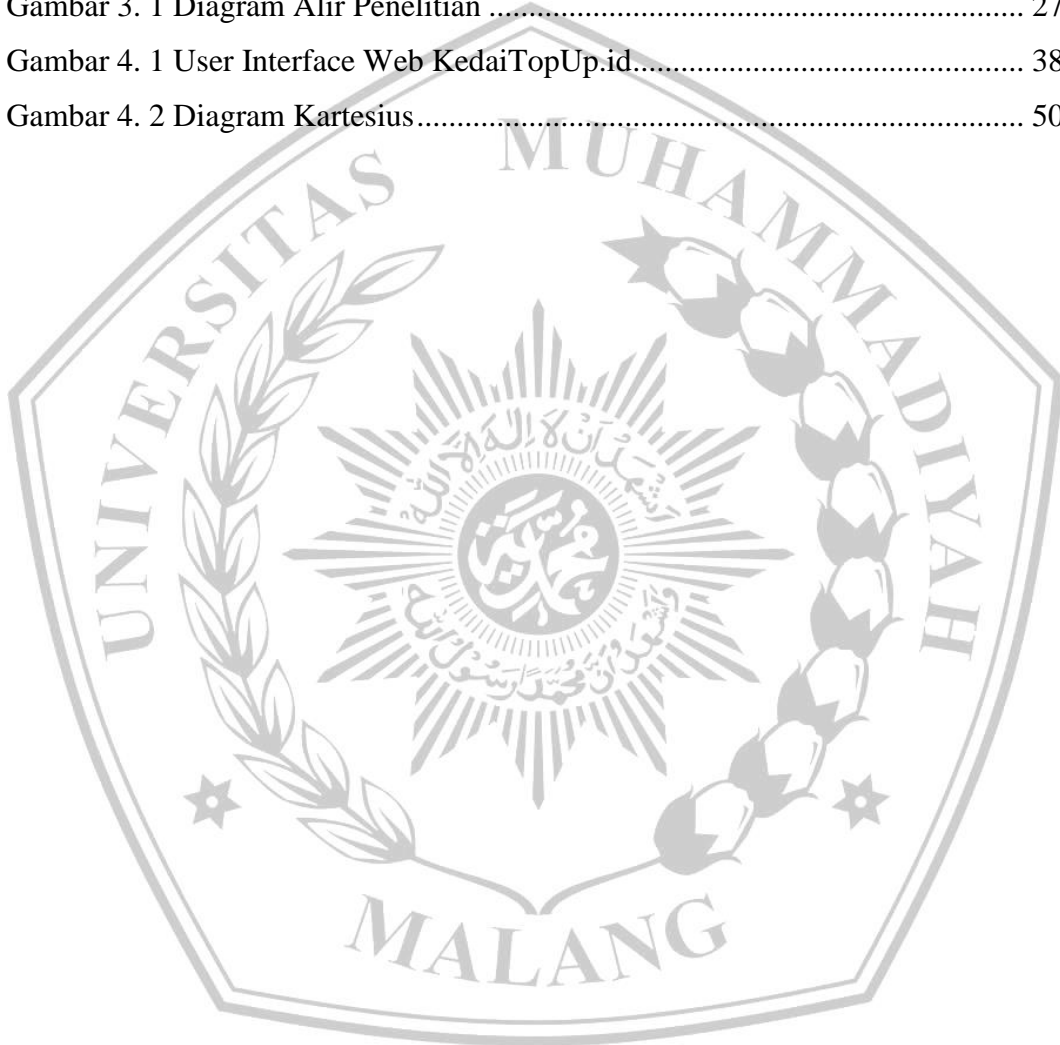
DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	5
2.2 Studi Pustaka	7
2.2.1 <i>E-commerce</i>	7
2.2.2 <i>Website</i>	14
2.2.3 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.....	18
2.2.4 <i>WebQual 4.0</i>	18
2.2.5 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	21
2.2.6 Persepsi	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Identifikasi Masalah	27
3.2 Studi Literatur.....	29
3.3 Penentuan Variabel Penelitian.....	29
3.4 Penentuan Responden.....	31
3.5 Penentuan Kusioner <i>Webqual 4.0</i>	32

3.6 Uji Validitas	32
3.7 Uji Reliabilitas.....	33
3.8 Pengumpulan Data	34
3.9 Analisis Data	35
3.9.1 Analisis Kesesuaian	35
3.9.2 Analisis Kesenjangan.....	36
3.9.3 <i>Importance And Performance</i>	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Profile <i>website</i> KedaiTopUp.id	37
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	38
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Usia	40
4.3 Pengujian Intrumen	40
4.3.1 Uji Validitas	40
4.3.2 Uji Reliabilitas	43
4.4 Analisis Data	44
4.4.1 Analisis Kesesuaian	44
4.4.2 Analisis Kesenjangan.....	46
4.4.3 Kuadran IPA	48
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dunia Electronic Commerce	10
Gambar 2. 2 Mekanisme E- Commerce	13
Gambar 2. 3 Model Webqual 4.0	20
Gambar 2. 4 Diagram Kuadran Importance Performance Analysis	23
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	27
Gambar 4. 1 User Interface Web KedaiTopUp.id.....	38
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius.....	50



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2. 2 Variabel dan Indikator WebQual 4.0	20
Tabel 3. 1 Analisis Fitur Website Kedaitopup.id Berdasarkan Dimensi WebQual 4.0.....	28
Tabel 3. 2 Definisi Variabel Penelitian	30
Tabel 3. 3 Skala Jawaban Kusioner	32
Tabel 3. 4 Indikator Pernyataan yang Perlu Diperhatikan	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kepentingan	41
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kinerja.....	42
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan	43
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	45
Tabel 4. 9 Nilai Kesenjangan Importance dan Performance.....	46
Tabel 4. 10 Nilai Rata-Rata Importance dan Performance	48

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Ramadhani and Y. Arifin, "Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi komunikasi berbasis e-commerce sebagai media pemasaran usaha kecil menengah guna meningkatkan daya saing dalam menghadapi masyarakat ekonomi Asean 2015," *Econ. Dev. Anal. J.*, vol. 2, no. 2, 2019.
- [2] D. Irawan, Yusufianto, Agustina, "Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020," *Asos. Penyelenggara Jasa Internet Indones.*, vol. 2020, pp. 1–146, 2020.
- [3] K. Munawaroh, Nurfarida Deliani, and Prima Kurniati Hamzah, "Pengaruh Kecanduan Game Online Berbayar Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa," *EL-Hadhary J. Penelit. Pendidik. Multidisiplin*, vol. 1, no. 02, pp. 43–54, 2023, doi: 10.61693/elhadhary.vol102.2023.43-54.
- [4] H. Jamaludin and S. Sugiyanto, "Prediksi Pendapatan Bulanan untuk Bisnis HeroGame Menggunakan Analisis Deret Waktu," *J. Media Pratama*, vol. 17, no. 2, pp. 159–169, 2023.
- [5] J. J. Sabella, "Penerapan Strategi Freemium pada Aplikasi Permainan Ponsel Online," *J. InterAct*, vol. 10, no. 1, pp. 47–56, 2021, doi: 10.25170/interact.v10i1.2007.
- [6] R. W. Kosaman, I. H. Sumitro, and R. Sulistyowati, "Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Penilaian Kualitas Situs Webeli.Com Dalam Upaya Pengembangan Situs," *Sigma-Mu*, vol. 10, no. 2, pp. 1–16, 2018, doi: 10.35313/sigmamu.v10i2.1225.
- [7] V. Hernando, D. Priharsari, and S. H. Wijoyo, "Perbandingan Kualitas Website Shopee dan Tokopedia menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi pada Mahasiswa Aktif Universitas Brawijaya)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 2, pp. 690–699, 2022.
- [8] F. R. Khamdani and I. Setiawan, "Analisis Kualitas Layanan Website Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 8, no. 2, pp. 43–50, 2023, doi: 10.33884/jrsi.v8i2.7264.
- [9] M. R. Ashari, D. S. Pradana, and E. D. Wahyuni, "Evaluasi Kualitas Website Digital Library UMM Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan

- Importance Performance Analysis,” *J. Repos.*, vol. 2, no. 3, pp. 351–362, 2020, doi: 10.22219/repositor.v2i3.405.
- [10] R. D. Shofi and A. D. Indriyanti, “Evaluasi Kualitas Website Tokopedia Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Jeisbi*, vol. Vol. 03, no. No. 03, pp. 54–60, 2022.
- [11] I. Fitriah, “Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0,” ... *Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. e ...*, vol. 2, no. 2, pp. 3795–3803, 2020.
- [12] L. D. Oktaviana, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website PMB Amikom Purwokerto Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. Dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 3, pp. 2127–2136, 2022.
- [13] A. Hartman, J. Kador, and J. G. Sifonis, *Net Ready: Strategies for Success in the E-economy*. McGraw-Hill, Inc., 2001.
- [14] K. C. Laudon and C. G. Traver, *E-commerce 2019: Business, technology, society*. Pearson, 2020.
- [15] P. Fingar, H. Kumar, and T. Sharma, *Enterprise e-commerce*. Meghan-Kiffer Press, 1999.
- [16] D. Kosiur, *Understanding electronic commerce*. Microsoft press, 1997.
- [17] R. Saputra, A. W. Widodo, and A. H. Brata, “Pengembangan Sistem Rental Kamera Online,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 6, pp. 2221–2226, 2019.
- [18] P. G. Smith, *Professional website performance: optimizing the front-end and back-end*. John Wiley & Sons, 2012.
- [19] M. Yi, Y. Wang, X. Tian, and H. Xia, “User experience of the mobile terminal customization system: The influence of interface design and educational background on personalized customization,” *Sensors*, vol. 21, no. 7, 2021, doi: 10.3390/s21072428.
- [20] A. Parasuraman, L. Berry, and V. Zeithaml, “Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale,” *J. Retail.*, vol. 67, no. 4, p. 114, 2002.
- [21] A. Ma’rufah, “Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa pendidikan,” *EDUKASIA J. Pendidik. Dan Pembelajaran*, vol. 4, no. 2, pp. 813–822, 2023.

- [22] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "An integrative approach to the assessment of e-commerce quality.," *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002.
- [23] A. Gani, L. A. U. Suparni, and L. A. Utami, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia," *J. Sist. Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, 2020.
- [24] D. Tarigan and K. D. Hartomo, "Evaluasi Keamanan Fitur Tarik Tunai Cardless pada Aplikasi BRImo Menggunakan PIECES," *AITI*, vol. 19, no. 2, pp. 153–166, 2022.
- [25] M. K. Mohammadi, V. Esichaikul, and A. Mohammadi, "Accessibility and usability evaluation of university websites in Afghanistan: a comparison between public and private universities," *Univers. Access Inf. Soc.*, vol. 23, no. 2, pp. 955–974, 2024.
- [26] P. R. Damayanti and G. S. Palupi, "Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo," vol. 04, no. 03, pp. 115–125, 2023.
- [27] A. Al Baiti, S. Suprpto, and A. Rachmadi, "Pengukuran kualitas layanan website dinas pendidikan kota malang dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 9, pp. 885–892, 2017.
- [28] M. Nawawi and E. Fazri, "Integrasi Sistem ERP, Arus Informasi Dan Kualitas Informasi," *J. Akad. Akunt.*, vol. 5, no. 1, pp. 88–101, 2022.
- [29] R. Akbar and M. I. P. Nasution, "Peran Sistem Informasi Dalam Mengambil Keputusan," *J. Sharia Econ. Sch.*, vol. 1, no. 3, 2023.
- [30] Z. A. Putra and R. Safitri, "The relationship between knowledge, brand image and customer behavior of customers decision in choosing savings products," *EL DINAR J. Keuang. dan Perbank. Syariah*, vol. 9, no. 2, pp. 142–151, 2021.
- [31] A. Wibowo, H. B. Santoso, R. Delima, A. Rachmat, and M. Meier, "Pengujian Usabilitas Portal Dutatani Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Semin. Nas. Sains Dan Teknol.*

- 2019, vol. 10, no. 1, p. 12, 2019.
- [32] I. C. Santoso, A. S. Kembau, and J. Sutrisno, "Mengapa Pengguna Memilih Dompot Digital GoPay? Studi Tentang Pengaruh Persepsi Terhadap Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaatnya," *Digismantech (Jurnal Progr. Stud. Bisnis Digit.*, vol. 4, no. 1, 2024.
- [33] M. Feng, J. Mangan, C. Wong, M. Xu, and C. Lalwani, "Investigating the different approaches to importance–performance analysis," *Serv. Ind. J.*, vol. 34, no. 12, pp. 1021–1041, 2014.
- [34] W.-J. Deng, Y.-F. Kuo, and W.-C. Chen, "Revised importance–performance analysis: three-factor theory and benchmarking," *Serv. Ind. J.*, vol. 28, no. 1, pp. 37–51, 2008.
- [35] Haemoon, "Revisiting importance–performance analysis," *Tour. Manag.*, vol. 22, no. 6, pp. 617–627, 2001.
- [36] B. Phadermrod, R. M. Crowder, and G. B. Wills, "Importance–performance analysis based SWOT analysis," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 44, pp. 194–203, 2019.
- [37] R. Yanuarti, H. Febriawati, W. Angraini, B. A. Pratiwi, and N. Wati, "Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19," *J. Kesmas Asclepius*, vol. 3, no. 2, pp. 49–59, 2021, doi: 10.31539/jka.v3i2.3071.
- [38] M. E. N. Sumarandak, A. E. Tungka, and P. P. Egam, "Persepsi Masyarakat Terhadap Kawasan Monumen Di Manado," *Spasial*, vol. 8, no. 2, pp. 255–268, 2021.
- [39] A. Nurdiansyah, S. D. Cahyo, S. Dewiki, and H. D. Utami, "Persepsi Pengguna Layanan Ruang Baca Virtual (RBV) pada Website Universtas Terbuka Menggunakan Webqual 4.0," *Lembaran Ilmu Kependidikan*, vol. 50, no. 2, pp. 121–127, 2021.
- [40] C. S. Dietlein and O. L. Bock, "Development of a usability scale based on the three ISO 9241-11 categories 'effectiveness,' 'efficacy' and 'satisfaction': a technical note," *Accredit. Qual. Assur.*, vol. 24, pp. 181–189, 2019.
- [41] R. Y. Wang and D. M. Strong, "Beyond accuracy: What data quality means

- to data consumers,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 12, no. 4, pp. 5–33, 1996.
- [42] P. N. Thuy, L. N. Hau, and N. K. N. Duyen, “A value perspective of service interaction quality: the case of immigrants returning to native countries as medical tourists,” *Int. J. Qual. Innov.*, vol. 5, no. 1, p. 2, 2019, doi: 10.1186/s40887-019-0027-7.
- [43] R. W. Emerson, “Convenience Sampling Revisited: Embracing Its Limitations Through Thoughtful Study Design,” *J. Vis. Impair. Blind.*, vol. 115, no. 1, pp. 76–77, 2021, doi: 10.1177/0145482X20987707.
- [44] Sugiyono, “Bab Iii Metodologi Penelitian Kualitatif,” *Nuevos Sist. Comun. e Inf.*, no. 2003, pp. 2013–2015, 2015.
- [45] A. Y. Harahap, “Pengaruh Alokasi Dana Desa Terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Studi : Desa di Kecamatan Tamiang Hulu , Kabupaten Aceh Tamiang),” *Arbitr. J. Econ. Account.*, vol. 1, no. 3, pp. 151–157, 2021.
- [46] A. A. Hidayat, *Menyusun instrumen penelitian & uji validitas-reliabilitas*. Health Books Publishing, 2021.
- [47] I. Ghozali, “Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23,” 2016.
- [48] D. Sugiyono, “Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D,” 2013.
- [49] M. I. Pratiwi, A. Wahyuni, and J. Tistogondo, “Analisa Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya,” *J. Ilm. MITSU (Media Inf. Tek. Sipil Univ. Wiraraja)*, vol. 8, no. 1, pp. 13–21, 2020.
- [50] M. Amiruddin, “Pengaruh pengetahuan, lingkungan sosial, dan lokasi bank syariah terhadap minat menabung santri di bank syariah,” 2024, *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*.
- [51] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and A. Malhotra, “Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge,” *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 30, no. 4, pp. 362–375, 2002.
- [52] I. W. J. Pradnyana, I. K. T. E. Putra, I. M. Yunita, and I. W. Sugiartana, “Pengaruh Kemudahan, Promosi, Pengalaman dan Kepuasan Terhadap Minat Penggunaan Gopay di Tokopedia,” *Ekuitas J. Pendidik. Ekon.*, vol.

12, no. 2, pp. 217–222, 2024.

- [53] C. Zahri, Sharipuddin, and Y. Hartiwi, “Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Informasi Akademik STIKBA Jambi terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Inform. Dan Rekayasa Komputer(JAKAKOM)*, vol. 3, no. 2, pp. 600–609, 2023, doi: 10.33998/jakakom.2023.3.2.1333.





UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS TEKNIK

INFORMATIKA

informatika.umm.ac.id | informatika@umm.ac.id

FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Muhammad Rafly Arifani

NIM : 201910370311352

Judul TA : ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE
KEDAITOPUP.ID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
DAN IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	10
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	24
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	0
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	13
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	4
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	12

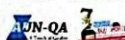
*) Hasil cek plagiarism diisi oleh pemeriksa (staf TU)

*) Maksimal 5 kali (4 Kali sebelum ujian, 1 kali sesudah ujian)

Mengetahui,

Pemeriksa (Staff TU)


(.....)



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No.188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id