

202110370311166

Azril Haryo Wicaksono Enkafi

Prodi Informatika

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MAHARESIGANA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**Laporan Tugas Akhir**

Diajukan Untuk Memenuhi  
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana  
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



Azril Haryo Wicaksono Enkafi  
202110370311166

**Bidang Minat**  
Rekayasa Perangkat Lunak

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

**2025**

202110370311166

Azril Haryo Wicaksono Enkafi

Prodi Informatika

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**Pengukuran Kualitas Website Maharesigana Dengan Menggunakan**  
**Metode Webqual 4.0**

**TUGAS AKHIR**

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

Menyetujui,  
Malang, *14 Januari 2026*

Dosen Pembimbing 1



**Evi Dwi Wahyuni, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 10814100561PNS.**

Dosen Pembimbing 2



**Briansyah Setio Wiyono S.Kom., M.Kom**

**NIP. 10817030596PNS.**

202110370311166

Azril Haryo Wicaksono Enkafi

Prodi Informatika

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Pengukuran Kualitas Website Maharesigana Dengan  
Menggunakan Metode Webqual 4.0

#### TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh :

**AZRIL HARYO WICAKSONO ENKAFI**

**202110370311166**

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis pengujian  
pada tanggal 14 Januari 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



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

Dosen Pembimbing 2



Briansyah Setio Wiyono S.Kom.,  
M.Kom.  
NIP. 190913071987PNS.

Dosen Penguji 1



Ir. Wildan Suharso S.Kom., M.Kom.  
NIP. 10817030596PNS.

Dosen Penguji 2



Hardianto Wibowo S.Kom., MT.  
NIP. 10816120592PNS.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Informatika



Ir. Agus Eko Minarno S.Kom., M.Kom. IPM.  
NIP. 10814100540PNS.

202110370311166

Azril Haryo Wicaksono Enkafi

Prodi Informatika

## LEMBAR PERNYATAAN

### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**NAMA : AZRIL HARYO WICAKSONO ENKAFI**

**NIM : 202110370311166**

**FAK./JUR. : Informatika**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“Pengukuran Kualitas Website Maharesigana Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”** beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan 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 Januari 2026  
Yang Membuat Pernyataan



AZRIL HARYO WICAKSONO  
ENKAFI

## ABSTRAK

Website Maharesigana Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) berfungsi sebagai sistem layanan informasi dan administrasi kemahasiswaan bagi mahasiswa. Namun, dalam penggunaannya masih ditemukan beberapa permasalahan terkait kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website Maharesigana UMM berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa sebagai pengguna aktif website. Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif melalui uji validitas dan uji reliabilitas, serta analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh dimensi usability quality, information quality, dan service interaction quality terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Secara simultan, ketiga dimensi WebQual 4.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, usability quality dan information quality memiliki pengaruh yang dominan, sedangkan service interaction quality memiliki pengaruh yang relatif lebih rendah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode WebQual 4.0 efektif digunakan untuk mengevaluasi kualitas website Maharesigana UMM dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan website.

Kata kunci: **WebQual 4.0, kualitas website, kepuasan pengguna, sistem informasi**

## **ABSTRAK**

*The Maharesigana website of Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) functions as an information and administrative service system for students. However, several issues related to usability, information quality, and service interaction may influence user satisfaction. This study aims to evaluate the quality of the Maharesigana UMM website based on user perceptions using the WebQual 4.0 method. Data were collected through questionnaire distribution to students as active users of the website. The data were analyzed quantitatively using validity and reliability tests, followed by multiple linear regression analysis to determine the effect of usability quality, information quality, and service interaction quality on user satisfaction. The results show that all measurement instruments are valid and reliable. Simultaneously, the three WebQual 4.0 dimensions have a significant effect on user satisfaction. Partially, usability quality and information quality have a dominant influence, while service interaction quality shows a relatively lower effect. These findings indicate that the WebQual 4.0 method is effective for measuring website quality. The results of this study are expected to serve as evaluation material and provide recommendations for improving the quality of website services to enhance user satisfaction.*

**Keywords:** *WebQual 4.0, website quality, user satisfaction, information system*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengukuran Kualitas Website Maharesigana UMM Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Informatika di Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Evi Dwi Wahyuni, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I
2. Bapak Briansyah Setio Wiyono S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta memberikan masukan berharga selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

Ayahanda tercinta, Bapak Dwi, dan ibunda tersayang, Ibu Hafi, atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak pernah henti.

Kakak pertama, Rekha Aulia Enkafi, yang selalu menjadi sumber semangat dan teladan.

Rekan-rekan Maharesigana Universitas Muhammadiyah Malang, yang turut membantu serta memberi semangat selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini ke depannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, serta menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu di bidang rekayasa perangkat lunak dilingkungan organisasi kebencanaan.

202110370311166

Azril Haryo Wicaksono Enkafi

Prodi Informatika

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul:

### **“Pengukuran Kualitas Website Maharesigana UMM Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”**

Dalam penelitian ini disajikan pokok – pokok pembahasan meliputi latar belakang, metode penelitian serta hasil dan pembahasan yang telah didapat pada proses penelitian ini. Diberikan kesimpulan berdasarkan hasil yang telah didapatkan pada proses penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran yang membangun agar penulisan ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan di Bidang Informatika.

Malang,04 Desember 2025

Azril Haryo Wicaksono Enkafi

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Studi Literatur.....	5
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	9
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
3.1 Identifikasi Masalah.....	17
3.2 Studi Literatur.....	19
3.3 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	19

202110370311166

Azril Haryo Wicaksono Enkafi

Prodi Informatika

a. Skala Pengukuran .....	19
b. Instrumen Penelitian Webqual .....	20
3.4 Uji Kelayakan.....	21
a. Uji Validitas .....	21
b. Uji Reliabilitas.....	22
3.5 Pengumpulan Data.....	23
a. Populasi.....	23
b. Sampel.....	24
c. Karakteristik Responden.....	25
3.6 Analisis .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1. Uji Viliditas.....	30
4.2. Uji Reliabilitas .....	31
4.3. Uji Normalitas .....	32
4.4. Uji Multikolinearitas .....	34
4.5. Uji Heteroskedastisitas.....	35
4.6. Uji F.....	36
4.7. Uji T.....	38
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>41</b>
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>

202110370311166

Azril Haryo Wicaksono Enkafi

Prodi Informatika

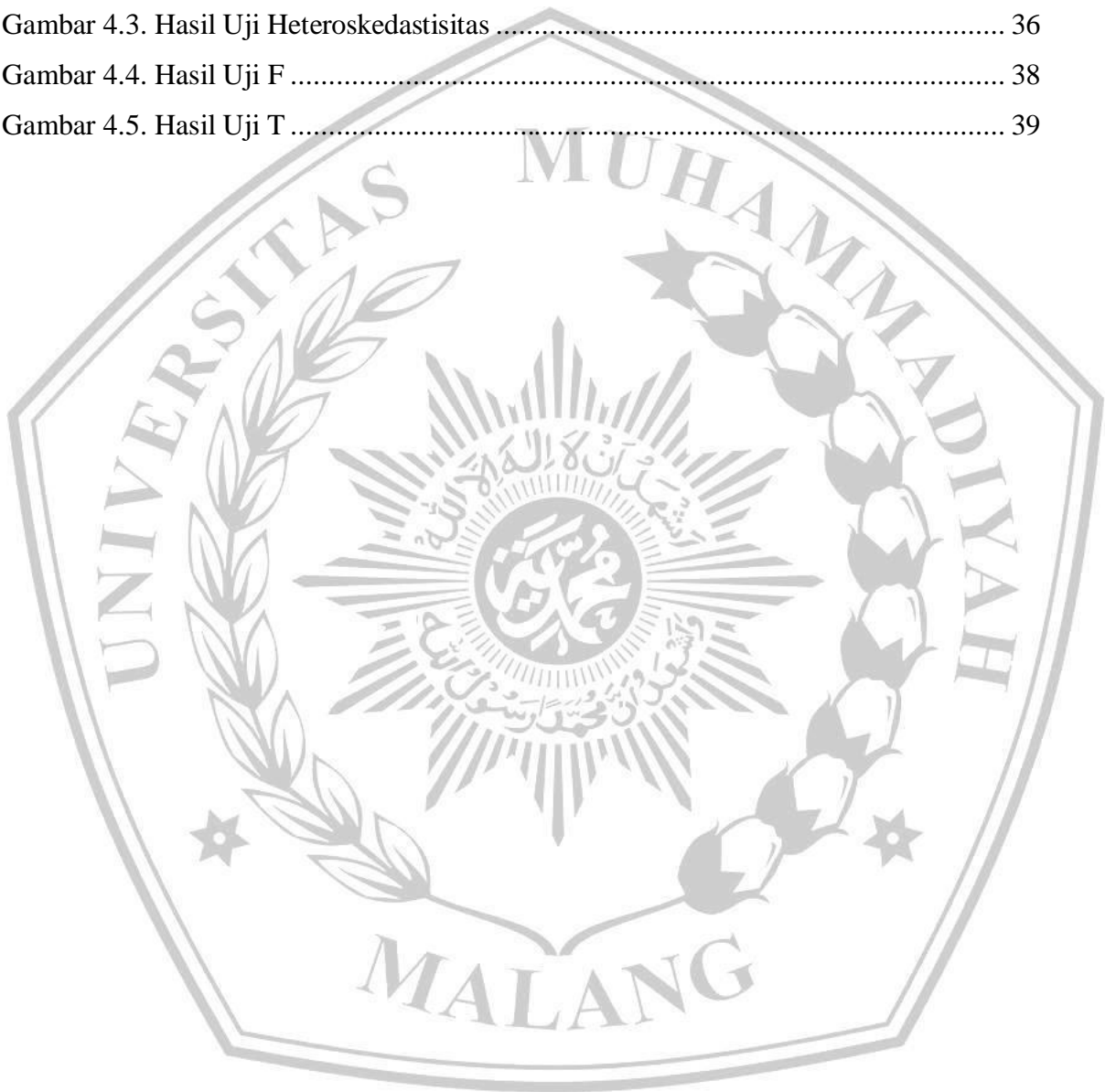
## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kajian Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 2. Skala Pengukuran .....	19
Tabel 3. Instrumen Webqual.....	20
Tabel 4. Instrumen Populasi .....	23
Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas .....	30
Tabel 6. Hasil Pengujian Reliabilitas .....	32
Tabel 7. Rekomendasi .....	42



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Tahapan Penelitian .....	17
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas.....	33
Gambar 4.2. Hasil Uji multikolinearitas .....	35
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	36
Gambar 4.4. Hasil Uji F .....	38
Gambar 4.5. Hasil Uji T .....	39



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Habiba and G. Wijaya, "Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Paradigma - Jurnal Komputer dan Informatika*, vol. 24, no. 1, pp. 29–36, Mar. 2022, doi: 10.31294/paradigma.v24i1.963.
- [2] F. O. Andrian, Megawati, M. Fronita, and E. Saputra, "PERANALYSIS OF ACADEMIC WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 METHOD AND IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, vol. 5, no. 2, pp. 455–464, Apr. 2024, doi: 10.52436/1.jutif.2024.5.2.1732.
- [3] K. Syahputri, I. Rizkya, I. Siregar, and O. C. Syardhi, "Analysis of website service quality with webqual 4.0 integration method," *IOP Conf Ser Mater Sci Eng*, vol. 1122, no. 1, p. 012035, Mar. 2021, doi: 10.1088/1757-899x/1122/1/012035.
- [4] F. Rohman and D. Kurniawan, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0", [Online]. Available: <http://www.bsi.ac.id><http://www.nusamandiri.ac.id>
- [5] R. Nilpong and B. Thanasopon, "Factors Affecting Intention to Use of Government Websites in Thai Elder: The Webqual Model," in *ICITEE 2020 - Proceedings of the 12th International Conference on Information Technology and Electrical Engineering*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., Oct. 2020, pp. 146–151. doi: 10.1109/ICITEE49829.2020.9271711.
- [6] Rismayani and Y. J. W. Soetikno, "Using WebQual 4.0 for Measuring Quality of E-learning Services during COVID-19 Pandemic," in *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2020*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., Oct. 2020. doi: 10.1109/CITSM50537.2020.9268887.

- [7] A. Gusti, M. Putra, : Evaluasi, K. Laman, and D. Yulianto, “Evaluasi Laman Penerimaan Mahasiswa Baru dengan WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis,” 2022.
- [8] R. N. Rahmawati, I. Sartika, E. Maghfiroh, and R. I. Rokhmawati, “Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web Kampus Merdeka terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa SVI),” 2022. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [9] R. Romlih and C. Budihartanti, “Analisis Kualitas Website dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis,” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 5, no. 1, pp. 213–223, Oct. 2023, doi: 10.47065/josh.v5i1.3991.
- [10] A. Ratnasari, A. Akbar Harahap, T. Rochmadi, and U. Alma Ata Jl Brawijaya No, “ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PRAKERJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0,” *Jurnal Informasi Interaktif*, vol. 9, no. 3, 2024.
- [11] E. Krisnawati, K. D. Artanti, and N. H. Umar, “Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Dukungan Suami terhadap Hambatan Penggunaan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang pada Multipara Akseptor Aktif di Surabaya,” *Media Gizi Kesmas*, vol. 13, no. 2, pp. 659–664, Dec. 2024, doi: 10.20473/mgk.v13i2.2024.659-664.
- [12] F. D. P. Anggraini, A. Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, “Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas,” *Jurnal Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, May 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i4.3206.
- [13] P. G. Subhaktiyasa, “Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif,” *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, vol. 9, no. 4, pp. 2721–2731, Nov. 2024, doi: 10.29303/jipp.v9i4.2657.
- [14] J. Ilmiah and K. Grafis, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-

PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus: STIKOM YOS SUDARSO,)"  
vol. 16, no. 1, pp. 172–185, 2023, doi: 10.51903/pixel.v16i1.1227.

[15] "KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN".

[16] D. Andra Ningsih and L. Fadillah, "EFEKTIVITAS PEMBELAJARAN DI LUAR KELAS DALAM PEMBENTUKAN SIKAP PERCAYA DIRI PESERTA DIDIK PADA MATA PELAJARAN IPA DI KELAS V SDN 190 CENNING," *Pendidikan Dasar dan Keguruan*, vol. 4, no. 2, 2019, [Online]. Available: <http://journal.iainsinjai.ac.id/index.php/JPDK>



202110370311166

Azril Haryo Wicaksono Enkafi

Prodi Informatika



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## FAKULTAS TEKNIK

### INFORMATIKA

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

### FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Azril Haryo Wicaksono Enkafi

NIM : 202110370311166

Judul TA : PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MAHARESIGANA  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

#### Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	7%
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	2%
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	9%
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	14%
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	4%
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	13%

\*) 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 Sutami 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