

**EVALUASI *WEBSITE E-LEARNING* MENGGUNAKAN  
METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS***

**Tesis**  
**untuk memenuhi sebagian persyaratan**  
**mencapai derajat Sarjana S-2 Progam Studi**  
**Magister Sistem Informasi**



**Muhammad Labib Jundillah**  
**30000317410020**

**SEKOLAH PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TESIS**

**EVALUASI *WEBSITE E-LEARNING* MENGGUNAKAN  
METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**Oleh:**  
**Muhammad Labib Jundillah**  
**30000317410020**

Telah diujikan dan dinyatakan lulus ujian tesis pada tanggal 28 Juni 2019 oleh tim penguji Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.

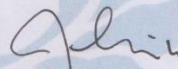
Semarang, 28 Juni 2019  
Mengetahui,

**Penguji I**



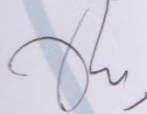
Dr. R. Rizal Isnanto, ST., MM., M.T.  
NIP. 197007272000121001

**Penguji II**



Farikhin, M.Si., Ph.D  
NIP. 197312202000121001

**Pembimbing I**



Jatmiko Endro Suseno, M.Si., Ph.D  
NIP. 19721121998021001

**Pembimbing II**



Drs. Bayu Surarso, M.Sc., Ph.D  
NIP. 196311051988031001

**Mengetahui :**

**Dekan Sekolah Pascasarjana  
Universitas Diponegoro**



Dr. R. B. Sularto, S.H., M.Hum.  
NIP. 196701011991031005

**Ketua Program Studi  
Magister Sistem Informasi**



Dr. Suryono, S.Si., M.Si.  
NIP. 197306301998021001

**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Labib Jundillah  
NIM : 30000317410020  
Program Studi : Magister Sistem Informasi  
Program : Sekolah Pascasarjana  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro Hak Bebas Royalti Non eksklusif atas karya ilmiah saya ini yang berjudul :

**EVALUASI *WEBSITE E-LEARNING* MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

beserta perangkat yang ada. Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Dibuat di : Semarang

Pada Tanggal : 28 Juni 2019

Yang menyatakan



Muhammad Labib Jundillah

30000317410020

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 28 Juni 2019



Muhammad Labib Jundillah

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan nikmat kesehatan dan hikmat kepada penulis, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Tesis berjudul “Evaluasi *Website E-learning* menggunakan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*”, disusun untuk memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom.) pada Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. R.B. Sularto, S.H., M.Hum selaku Dekan Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr. Suryono, S.Si., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro
3. Bapak Jatmiko Endro Suseno, M.Si., Ph.D selaku Pembimbing I terima kasih atas waktu, ilmu, saran, nasihat dan pengarahan yang bapak berikan selama bimbingan.
4. Bapak Drs. Bayu Surarso, M.Sc., Ph.D selaku Pembimbing II yang penuh dengan kesabaran memberikan pengarahan dan banyak ilmu yang berguna dalam penulisan tesis ini.
5. Semua pihak yang turut membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang memberikan dukungan dan sumbangan pemikiran hingga terselesaikannya tesis ini.

Akhir kata penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini yang masih jauh dari kesempurnaan. Semoga tesis ini bisa bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan.

Semarang, 28 Juni 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 28 Juni 2019



Muhammad Labib Jundillah

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 28 Juni 2019



Muhammad Labib Jundillah

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi .....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Gambar .....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Daftar Singkatan .....	xi
Abstrak .....	xii
Abstract .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Penelitian .....	3
1.3 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....	4
2.1 Tinjauan Pustaka .....	4
2.2 Dasar Teori.....	6
2.2.1 <i>Website</i> .....	6
2.2.2 <i>E-learning</i> .....	6
2.2.3 <i>Webqual</i> .....	7
2.2.4 <i>Uji Kuesioner</i> .....	10
2.2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	11
BAB III METODE PENELITIAN .....	14
3.1 Bahan dan Alat Penelitian .....	14
3.1.1 Bahan Penelitian .....	14
3.1.2 Alat Penelitian.....	14
3.2 Prosedur Penelitian .....	14
3.3 Kerangka Sistem Informasi.....	19
3.4 Permodelan Sistem.....	21
3.4.1 <i>Use case diagram</i> .....	21
3.4.2 <i>Entity Relationship Diagram</i> .....	22
3.4.3 Perancangan Basis Data .....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	27
4.1 Evaluasi Sistem .....	27
4.2 Hasil Penelitian .....	29
4.2.1 Implementasi Sistem .....	29
4.3 Pembahasan.....	36
4.3.1 Pengujian Validitas dan Pengujian Reliabilitas .....	36



4.3.2 Hasil Perhitungan Metode IPA .....	38
4.3.3 Demografi Responden.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	44
5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran .....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	46
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Pembagian Kuadran IPA ..... 12
Gambar 3.1	Kerangka Sistem Informasi ..... 20
Gambar 3.2	<i>Use case diagram</i> evaluasi <i>website e-learning</i> ..... 21
Gambar 3.3	ERD evaluasi <i>website e-learning</i> ..... 22
Gambar 4.1	Halaman utama sistem..... 30
Gambar 4.2	Halaman Kuadran ..... 30
Gambar 4.3	Halaman login ..... 31
Gambar 4.4	Halaman data responden..... 32
Gambar 4.5	Halaman data kuesioner importance ..... 32
Gambar 4.6	Halaman data kuesioner performance ..... 33
Gambar 4.7	Halaman data pernyataan importance ..... 33
Gambar 4.8	Halaman data pernyataan performance ..... 34
Gambar 4.9	Halaman data koordinat..... 33
Gambar 4.10	Halaman hasil evaluasi ..... 33
Gambar 4.11	Grafik kuadran IPA ..... 39
Gambar 4.12	Grafik program studi responden..... 43

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kuesioner Webqual 4.0 .....	9
Tabel 2.2 Interpretasi Koefesien Korelasi .....	11
Tabel 3.1 Kriteria Kuesioner Kinerja .....	17
Tabel 3.2 Kriteria Kuesioner Harapan .....	18
Tabel 3.3 Pernyataan Kepentingan .....	23
Tabel 3.4 Pernyataan Kinerja .....	23
Tabel 3.5 Responden .....	23
Tabel 3.6 Kinerja .....	24
Tabel 3.7 Kepentingan .....	25
Tabel 3.8 Admin .....	26
Tabel 4.1 Pengujian Validitas Kriteria Kinerja dan Kepentingan .....	35
Tabel 4.2 Pengujian Reliabilitas Kriteria Kinerja dan Kepentingan .....	36
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Mahasiswa .....	37
Tabel 4.4 Peta Posisi IPA .....	38
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Sistem .....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabel Hasil Kuesioner Importance
- Lampiran 3. Tabel Hasil Kuesioner Performance
- Lampiran 4. Tabel Data Responden
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

## DAFTAR SINGKATAN

### DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan Singkatan
ERD	<i>Entity Relationship Diagram</i>
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>
QFD	<i>Quality Function Development</i>
SPSS	<i>Statistical Product and Service Solution</i>
SWOT	<i>Strengths Weaknesses Opportunities and Threats</i>
UML	<i>Unified Modeling Language</i>

## **Evaluasi Website E-learning menggunakan metode Webqual dan Importance Performance Analysis**

### **ABSTRAK**

Penggunaan teknologi di era modern saat ini dapat menjadi solusi mengatasi masalah efektifitas biaya dan kualitas pembelajaran dari lembaga pendidikan. E-learning sebagai media pembelajaran digital perlu dievaluasi dalam mendukung peningkatan kualitas perguruan tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi website e-learning menggunakan metode webqual dan metode Importance Performance Analysis. Metode Webqual dapat mengukur kualitas website berdasarkan pendapat dari pengguna akhir dan metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan dalam menentukan kekurangan website e-learning dan menetapkan prioritas dalam pengembangan website e-learning. Kuesioner dibagikan kepada 95 orang mahasiswa dengan berbagai macam program studi pada Universitas Stikubank. Hasil dari perhitungan metode IPA menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa puas dengan kualitas website e-learning sebesar 86.75%. Meskipun tingkat kepuasan sudah tinggi tapi berdasarkan grafik kuadran IPA masih terdapat beberapa bagian yang dapat ditingkatkan dalam website e-learning seperti petunjuk yang jelas, informasi yang akurat, dan kemudahan dalam berkomunikasi.

Kata kunci: *E-learning*, Kepuasan Pengguna, Webqual, *Importance Performance Analysis* (IPA)



## **Evaluation of e-learning websites using the Webqual method and Importance Performance Analysis**

### **ABSTRACT**

The use of technology in the modern era can be a solution to overcome the issue of cost effectiveness and quality of learning from educational institutions. E-learning as a digital learning media needs to be evaluated to support the improvement of the quality of higher education. The purpose of this study is to evaluate e-learning websites based on the results of the webqual questionnaire and calculations with the importance-performance analysis method. The Webqual method can measure website quality based on the opinions of end users and the Importance Performance Analysis (IPA) method is used in determining the shortcomings of e-learning websites and setting priorities in the development of e-learning websites. The questionnaire was distributed to 95 students with various types of study programs at Stikubank University. The results of the calculation of the IPA method indicate that the average student is satisfied with the quality of the e-learning website at 86.75%. Although there are still some parts that can be improved on e-learning websites such as clear instructions, accurate information, and ease of communication.

**Keywords:** E-learning, User Satisfaction, Webqual, Importance Performance Analysis (IPA)