

ABSTRACT

Muhammad Zakaria Utomo, The Website Quality Measuring On Online Academic System By Using Importance Performance Analysis (Study At Universitas Trunojoyo Madura Academic Portal). Advising By Dr. Ir. Nurita Andriani, MM And Nirma Kurriwati, SP, MM.

Academic portal system in University of Trunojoyo Madura is one of many implementations of communication and information technology in universities. Its implementation often encountered many obstacles, both technical and non-technical. This study aims at determining the customer satisfaction index based on analysis of customer satisfaction in term of webqual 4.0 and determining the focus of quality improvement of the academic website service in University of Trunojoyo Madura based on importance performance analysis by using webqual 4.0.

This study is descriptive – quantitative in order to know the description of online service quality received by university student systematically, factually, and accurately. The sample of this study were university student in 2009/2010, and the sample technique that was used is stratified random sampling with the customer satisfaction index and importance performance as the analysis tools. Result show that the customer satisfaction index is 60.42% and belongs to fairly satisfied category, while cartecius diagram of importance performance shows that there are three attributes which become the main priorities on quality improvement. Those attributes are : academic site of UTM which gives clear, detail, and updated information about academic and administration (KI 4), the administrative and academc information which on academic portal of UTM can be trusted (KI3), through UTM portal, the users feel safety that student academic data (KRS, KHS, Transcript, and personal data) is appropriate with their data (KIP 4).

Keywords: website, importance performance, webqual, customer satisfaction index

ABSTRAK

Muhammad Zakaria Utomo, Pengukuran *Website Quality* Pada Situs Sistem Akademik *Online* Menggunakan Analisis Tingkat Kepentingan – Kinerja (Studi Pada *Website* Portal Akademik Universitas Trunojoyo Madura). Dibawah bimbingan Dr. Ir. Nurita Andriani, MM dan Nirma Kurriwati, SP, MM.

Aplikasi nyata pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi adalah pada bidang layanan administrasi akademik perguruan tinggi, salah satunya sistem portal akademik Universitas Trunojoyo Madura. Implementasi dalam proses penyelenggaraannya sering menemui banyak kendala, baik teknis maupun non teknis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan analisis indeks kepuasan pelanggan ditinjau dari *Webqual 4.0* dan untuk mengetahui fokus perbaikan mutu terhadap pelayanan *website* portal akademik Universitas Trunojoyo Madura berdasarkan *Importance Performance Analysis* ditinjau dari *Webqual 4.0*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, digunakan untuk mengetahui gambaran, deskripsi, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai kualitas pelayanan jasa *online* yang diberikan kepada mahasiswa. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2009/2010, teknik sampel yang digunakan teknik *Stratified Random Sampling* dengan alat analisis Indeks Kepuasan Pelanggan dan analisis Tingkat Kepentingan – Kinerja. Hasil penelitian didapat skor Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) sebesar 60.42% dan masuk dalam kategori “cukup puas”, sedangkan Diagram Kartesius *Importance Performance* menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan mutu yakni Situs portal akademik Universitas Trunojoyo Madura memberikan informasi administrasi dan akademik mahasiswa yang jelas, detail dan ter *update* (KI 4), Informasi administrasi dan akademik disitus portal akademik UTM dapat dipercaya (KI 3), Melalui portal UTM, pengguna merasa aman bahwa data akademik mahasiswa (KRS, KHS, Transkrip, data personal) sesuai (KIP 4) .

Kata kunci : *website, importance performance, webqual*, indeks kepuasan pelanggan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Bangkalan, Jawa Timur pada tanggal 22 Desember 1991, sebagai anak tunggal dari pasangan Nurhayati dan Heru Utomo. Penulis menyelesaikan Sekolah Dasar pada tahun 2003 di SD Negeri 1 Kamal Bangkalan, kemudian melanjutkan ke Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama di SLTP Negeri 1 Kamal, dan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2007 di SMA 1 Kamal Bangkalan. Tamat SMU pada tahun 2009, penulis menempuh pendidikan Sarjana Universitas Trunojoyo Madura melalui jalur PMDK Unas, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dengan Program Studi Akuntansi. Tahun 2010 (Semester 3), penulis melakukan transfer / pindah jurusan menuju Program Studi Manajemen.

Tahun 2013 penulis melakukan kuliah kerja nyata (KKN) di desa Masaran Kecamatan Banyuataes Kabupaten Sampang pada bulan Januari. Pada tugas akhir studi, penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengukuran *Website Quality* Pada Situs Sistem Akademik *Online* Menggunakan Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja (Studi Pada Portal Akademik Universitas Trunojoyo Madura).

Selama kuliah, penulis aktif sebagai distributor, Menyuplai minuman sari kedelai dalam botol yang dijual di dalam kampus maupun diluar kampus, selain itu juga penulis menyuplai segala kebutuhan depo air minum isi ulang setiap bulannya, dengan melayani daerah Kamal – Bangkalan Kota.

Pengalaman organisasi pada tahun 2010, penulis pernah menjabat sebagai Divisi Humas UKM Capoeira Universitas Trunojoyo Madura, Panitia Kaderisasi Mahasiswa Baru (Divisi Perlengkapan).

HALAMAN MOTTO

INNTAN SURULLOOHU WANN SYURUKUM

JIKA KALIAN MENOLONG PADA ALLAH (DALAM URUSAN AGAMA), MAKA
ALLAH AKAN MENOLONG PADA KALIAN...,

SELALU BERUSAHA SESIBUK APAPUN, DIMANAPUN, KAPANPUN, BERSAMA
SIAPAPUN UNTUK SELALU MENDAHULUKAN URUSAN DIDALAM PERKARA
ALLAH

KARENA INSYAALLAH...,

ALLAH AKAN SELALU MEMBERIKAN KEBAROKAHAN, KELANCARAN,
SERTA PERTOLONGAN DI DALAM PERJALANAN HIDUP KALIAN

AMINNN..... \(^_^)/

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil alamin, penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas karunia dan nikmat-Nya, sehingga akhirnya penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Strata (S1) untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Trunojoyo Madura.

Proses penyusunan skripsi ini sudah diusahakan semaksimal mungkin, apabila ada kekurangan itu adalah keterbatasan yang dimiliki penulis layaknya sebagaimana manusia biasa, proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis hendak memberikan ucapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Arifin Msi., selaku Rektor Universitas Trunojoyo Madura.
2. Bapak Prof. Dr. Moh. Nizarul Alim SE, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura.
3. Ibu Dr. Hj. Iriani Ismail. Dra., MM. M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Trunojoyo Madura.
4. Ibu Dr. Ir. Nurita Andriani, MM dan Ibu Nirma Kurriwati, SP, MM., sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Ibu Yustina Chrismardhani, S.Si., MM, dan Bapak Dr. Drs. Ec Chairul Anam, M.Kes., selaku dosen penguji yang telah memberikan pengarahan dan masukan yang sangat berguna bagi penulis.
6. Kepada nenekku Almh Mufdholifah yang telah sempat memberikan kasih sayang serta perhatian yang tulus, aku akan selalu merindukan engkau.
7. Kepada Orang tua, Keluarga serta saudara – saudaraku, engkau lah urat nadi hidupku dan sekali lagi aku sampaikan banyak bersyukur dan terimakasih, karena tanpa kalian hidupku tak akan berarti.
8. Kepada sahabat – sahabatku Farid Ardyansyah, Dini Massita, Ach. Ridwan Soleh, Winda Prianti, Ova Nasukha S, Alim Nur Siswanti, Rani Narulita, Moh Amin Rois, ku ucapkan banyak terima kasih dan semoga kalian juga cepat menyusul untuk memperoleh gelar SE
9. Kepada saudara – saudaraku Pondok Mahasiswa Manshurin Kamal, aku sampaikan ucapan syukur Alhamdulillah Jaza Kumullohu Khoiro, selalu jaga tali persaudaraan dan kekompakannya.
10. Kepada teman – teman kelompok KKN 2013 Desa Masaran Kabupaten Sampang, ku ucapkan banyak terima kasih dan salam kangen selamanya, hidup satu bulan bersama kalian begitu menyenangkan dan mengesankan. Sukses selalu kepada kalian.
11. Kepada Nur Dyan Ninggsih yang sempat menjadi jantungku, menemani hariku, memberi semangat, serta kasih sayangmu selama 1,5 tahun kita bersama, ku ucapkan banyak terimakasih atas semua cerita dan kenangan yang terukir dimasa lalu kita. Semoga keputusanmu saat ini membawa kebahagiaan selamanya.

12. Kepada Siti Aisah ku ucapkan terima kasih dan banyak minta maaf sebesar-besarnya atas segala kesalahan dan kekecewaan yang telah aku berikan, aku akan selalu mengenang namamu dan kasih sayangmu, tetaplah menjadi pribadi yang selalu kalem, setia, sabar dan dewasa serta selalu mempertahankan busana mu yang saat ini. Semoga dikau juga cepat menuju pada perubahan nama menjadi Siti Aisah, SE.

13. Kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Harapan penulis semoga Allah SWT senantiasa memberikan karunia-Nya atas segala bentuk kebaikan yang pernah dilakukan.

Akhir kata bila ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa itu semua merupakan kekurangan sebagai manusia biasa. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya, serta semua pihak yang memerlukannya. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Bangkalan, 15 Februari 2012

MUHAMMAD ZAKARIA UTOMO

DAFTAR ISI

Halaman Bebas Plagiat	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak	v
Riwayat Hidup	vi
Motto	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Konsep Pemasaran	7
2.1.2 Pengertian Jasa	8
2.1.2.1 Karakteristik Jasa	9
2.1.2.2 Model Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.3 Gap Servqual	11
2.1.2.4 Model Kualitas Jasa <i>Online Webqual</i>	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	14

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan	14
2.1.3.2 Teknologi Informasi.....	15
2.1.3.3 Teknologi Internet	15
2.1.3.4 Website.....	16
2.1.3.5 Administrasi dan Akademik.....	16
2.1.3.6 Hubungan Antara Kualitas dengan Kepuasan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Berpikir	21

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	22
3.2 Jenis Penelitian.....	23
3.3 Populasi dan Teknik Sampel.....	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	26
3.5 Operasional Variabel	27
3.6 Teknik Analisa Data	28
3.6.1 Uji Validitas	29
3.6.2 Uji Reabilitas	29
3.6.2 Analisa Data	31

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum UTM.....	34
4.1.1 Sejarah Singkat.....	34
4.1.2 Visi Misi Tujuan	35
4.1.3 Program Pendidikan	37
4.2 Gambaran Umum SIAKAD	38
4.2.1 Sejarah Singkat.....	38

4.2.2 Visi dan Misi	39
4.2.3 Alur Mekanisme Rencana Studi Online	40
4.2.4 Tampilan SIAKAD UTM.....	41
4.3 Gambaran Karakteristik Responden	43
4.3.1 Jenis Kelamin responden	44
4.3.2 Usia Responden.....	44
4.3.3 Fakultas Responden	45
4.4 Deskripsi Variabel.....	45
4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Informasi	45
4.4.2 Deskripsi Variabel Kualitas Interaksi Pelayanan	47
4.4.3 Deskripsi variabel Kegunaan.....	50
4.5 Hasil Uji Instrument.....	52
4.5.1 Uji Validitas	52
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.6 Hasil Analisis Data	54
4.6.1 Analisis Deskriptif	54
4.6.2 Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan.....	56
4.6.3 Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja	57
KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Data Populasi.....	23
Tabel 3.2 Perhitungan Sampel.....	25
Tabel 3.3 Kriteria IKP.....	30
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2 Deskripsi Usia Responden	43
Tabel 4.3 Deskripsi Fakultas Responden.....	44
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi	44
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi	45
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Interaksi Pelayanan.....	47
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Interaksi Pelayanan.....	48
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kegunaan.....	49
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kegunaan.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Webqual</i>	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Webqual</i>	53
Tabel 4.12 Hasil Harapan dan Penilaian Atas Masing – Masing Variabel	54
Tabel 4.15 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.16 Hasil Skor Rata – Rata Kepentingan Kinerja.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perbandingan Konsep Penjualan dan Pemasaran	8
Gambar 3.1 Diagram <i>Expectation Performance</i>	31
Gambar 4.1 Alur Rencana Studi Online	39
Gambar 4.2 Tampilan Depan.....	40
Gambar 4.3 Halaman Menu Utama	41
Gambar 4.4 Halaman Menu Rencana Studi.....	41
Gambar 4.5 Halaman Menu Hasil Studi.....	42
Gambar 4.6 Diagram Kartesius <i>Importance Performancce</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner.....	71
Lampiran 1 Tabulasi Data Responden Harapan	74
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden Kinerja.....	78
Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik Reponden	83
Lampiran 4 Tabulasi Data Deskriptif	85
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Webqual</i>	86