

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE *E-LEARNING* DENGAN
METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS**

(Studi pada *Website E-Learning* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

***MEASURING E-LEARNING WEBSITE QUALITY WITH WEBQUAL 4.0
METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Study on the E-Learning Website of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

NASHRILA AKROM

20150410180

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nashrila Akrom

Nomor Mahasiswa : 20150410180

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**Pengukuran Kualitas Website E-Learning dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi pada Website E-Learning Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**” 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 secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 30 September 2019

Nashrila Akrom

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يَغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri

(QS. Ar-Ra'd ayat 11)

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat

(QS. Al-Mujadalah ayat 11)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan.

Skripsi atau Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

Bapak Suharjo dan Ibu Sri Suyatmi

Terimakasih atas doa, semangat, motivasi, dukungan, pengorbanan riil dan materiil yang tidak dapat dihitung, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini

Terimakasih Bapak dan Ibuk, telah menjadi energiku untuk terus maju, semoga hasil kecil ini dapat membuatmu bangga, dan menjadi langkah awal untuk mencapai kesuksesan

Suamiku, Erik Jayanto

Terimakasih untuk do'a, motivasi, dukungan dan energi positif untuk terus semangat dan tidak pernah menyerah

Terimakasih sudah menjadi suami dan ayah terhebat untuk anak-anakku, terimakasih atas kesabaran yang tak pernah ada habisnya

Anak perempuanku Aurora Azkia Ersha, dan janin yang masih didalam kandungan

Terimakasih karena sudah menjadi anak yang selalu pengertian, menjadi moodbooster dan menjadi penyemangat untuk bunda

Hai bayi yang lagi diperut, terimakasih sudah menjadi bayi yang kuat diajak begadang, sehat selalu ya didalam sana, see you on April or Mei nak!

Bang Rendy dan Mak Ike Zakiah Munifah

Terimakasih atas do'a, perhatian, dukungan, waktu, pikiran dan tenaganya. Terimakasih sudah mau dirempongin selama pengerjaan skripsi ini. Kalian luar biasa!

Mardiana

Terimakasih atas bantuannya yang sangat banyak, terimakasih atas do'a, semangat dan dukungannya. Terimakasih karena selalu ada saat aku membutuhkan tempat berkeluh kesah selama proses pengerjaan skripsi ini. Jangan berhenti menjadi orang baik!

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE E-LEARNING DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi pada Website E-Learning Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kerangka Teori.....	8
1. Kualitas.....	8
2. Kualitas Layanan.....	8
3. Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality).....	9
4. Pengukuran Kualitas Layanan Website (WebQual)	10
5. Website Akademik.....	15
6. Website E-learning (Pendidikan Jarak Jauh)	16
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Alur Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21

A. Metode dan Model Penelitian.....	21
1. Objek dan Subjek Penelitian.....	21
2. Jenis Data.....	21
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	22
4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
5. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
6. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	25
7. Uji kualitas penelitian kualitatif.....	27
8. Analisis Deskriptif Statistik.....	27
9. Analisis data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	33
1. Objek Penelitian.....	33
2. Subjek Penelitian.....	35
B. Uji Kualitas Instrumen Data.....	38
1. Uji Kualitas Intrumen Data Kuantitatif.....	39
2. Uji Kualitas Instrumen Data Kualitatif.....	41
3. Analisis Deskriptif Statistik.....	43
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	47
1. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)	47
2. Importance-Performance Analysis (IPA)	51
3. Analisis Kendala dalam Penerapan Website E-learning FEB UMY.....	56
4. Analisis Solusi terkait Kendala dalam Penerapan Website E-learning FEB UMY.....	64
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Keterbatasan Penelitian.....	77
C. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1. Alur Penelitian.....	20
GAMBAR 3.1. Kuadran Importance-Performance Analysis.....	31
GAMBAR 4.1. Tampilan Depan Website E-learning FEB UMY.....	34
GAMBAR 4.2. Tampilan Home pada website e-learning FEB UMY.....	35
GAMBAR 4.3. Kuadran Hasil Importance-Performance Analysis.....	52

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1. Penelitian Terdahulu.....	17
TABEL 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
TABEL 3.2. Batas Kategori.....	28
TABEL 4.1. Tabel Hasil Uji Validitas Sampel Persepsi Aktual.....	39
TABEL 4.2. Tabel Hasil Uji Validitas Sampel Harapan.....	40
TABEL 4.3. Nilai Cronbach Alpha Berdasarkan Penilaian Persepsi Aktual dan Penilaian Harapan.....	41
TABEL 4.4. Kategorisasi Deskriptif Statistik Penilaian Persepsi Aktual.....	43
TABEL 4.5. Kategorisasi Deskriptif Statistik Penilaian Harapan.....	45
TABEL 4.6. Hasil Perhitungan Analisis Kesenjangan (Gap Analysis).....	47
TABEL 4.7. Kendala dari Dosen dalam Penerapan Website E-learning FEB UMY.....	56
TABEL 4.8. Kendala dari Mahasiswa dalam Penerapan Website E-learning FEB UMY.....	59
TABEL 4.9. Kendala dari hasil coding wawancara dalam Penerapan Website E-learning FEB UMY.....	63
TABEL 4.10. Solusi dari kuesioner terbuka untuk mengurangi kendala dalam penerapan website e-learning FEB UMY.....	65
TABEL 4.11. Solusi dari hasil coding wawancara untuk mengurangi kendala penerapan website e-learning FEB UMY.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian.....	81
LAMPIRAN 2. Panduan Wawancara.....	92
LAMPIRAN 3. Transkrip dan Koding Hasil Wawancara.....	93
LAMPIRAN 4. Uji Kualitas Instrumen.....	105
LAMPIRAN 5. Statistik Deskriptif.....	109
LAMPIRAN 6. Importance-Performance Analysis.....	110