

TUGAS AKHIR

APLIKASI ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada
Program Studi Teknik Informatika*



OLEH:

DIDIN HERI BALALEMBANG

221611115

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
2026**

TUGAS AKHIR

**APLIKASI ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**



OLEH:

DIDIN HERI BALALEMBANG

221611115

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

APLIKASI ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Disusun Oleh :

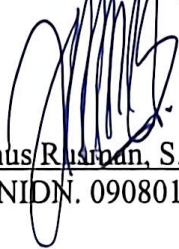
DIDIN HERI BALALEMBANG

216611115

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat-syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Telah diperiksa dan disahkan oleh :

Pembimbing I



Juprianus Rusman, S.Kom., M.T.
NIDN. 0908019004

Pembimbing II



Srivan Paleleng, S.Kom., M.T.
NIDN. 0904028201

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Teknik



Dr. Ir. Nitha, S.T., M.T., IPM, ASEAN Eng.
NIDN. 0902117802

Mengetahui
Ketua Program Studi
Teknik Informatika



Melki Garonga, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0906038601

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Dengan Judul :
**APLIKASI ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

Disusun Oleh :

DIDIN HERI BALALEMBANG

216611115

Telah dipertahankan didepan dewan penguji tugas akhir
pada Tanggal, 25 Februari 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Ketua	:	Ir. Juprianus Rusman, S.Kom., M.T.	()
Sekretaris	:	Srivan Palelleng, S.Kom., M.T.	()
Anggota	:	1. Ir. Samrius Upa', S.Kom, M,Kom	()
		2. Melki Garonga, S.Kom., M.Kom.	()
		3. Ferayanti Boas Gallaran, S.T., M,Eng.	()

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Didin Heri Balaembang
Stambuk : 221611115
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Analisis Kualitas Website Menggunakan
Metode Webqual 4.0

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang diserahkan kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja merupakan gagasan, rumusan dan penelitian sendiri yang tidak dibuat melanggar ketentuan duplikasi, plagiarism dan otoplagiarisme. Saya memahami tentang adanya larangan tersebut dan jika dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya yang berlaku di Unversitas Kristen Indonesia Toraja

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Toraja Utara, 26 Maret 2026



Didin Heri Balalembang

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala karunia nikmat serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir yang berjudul “**Aplikasi Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual 4.0***” dengan lancar dan tepat waktu.

Tugas akhir disusun untuk melengkapi salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi Strata Satu guna untuk menyelesaikan gelar sarjana di Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja. Tanpa petunjuk, bimbingan serta doa dari berbagai pihak, penulis tidak mampu menyelesaikan penyusunan proposal penelitian ini dengan baik dan sistematis. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Orang tua yang telah membesarkan, menuntun, mendoakan, membiayai, serta memberikan motivasi dan semangat.
2. Bapak Dr. Oktovianus Pasoloran, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia Toraja.
3. Ibu DR. Ir. Nhita S.T., IPM, ASEAN Eng. selaku Ketua Dekan Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.
4. Bapak Melki Garonga', S. Kom. M.Kom selaku Ketua Prodi Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja yang telah memberikan motivasi untuk terus berjuang.
5. Bapak Ir. Juprianus Rusman, Skom., M.T. dan Ibu Srivan Palelleng, S.kom., M.T. selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya untuk

membimbing, mengarahkan dan memberi masukan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir.

6. Kepada Ibu Apriani Landa selaku editor di Tribun Toraja serta seluruh staff dikantor Tribun Toraja yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian di Website Tribun Toraja.
7. Teman-teman satu bimbingan yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini tentu masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan dan masih membutuhkan kritik dan saran.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat diterima sebagai gagasan anak bangsa yang layak didukung.

Rantepao, Februari 2026



Didin Heri Balalembang

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terkait.....	6
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Aplikasi.....	9
2.2.2 Analisis	9
2.2.3 Kualitas.....	10
2.2.4 Website	10
2.2.5 Kualitas Website.....	12
2.2.6 Tribun Toraja	13
2.2.7 Pengembangan Sistem.....	14
2.2.8 Perancangan Sistem.....	17

2.2.9 Implementasi	20
2.2.10 Metode Webqual 4.0	22
2.2.11 Skala <i>Likert</i>	24
2.2.12 Populasi dan Sampel	26
2.2.13 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
2.2.14 Metode Pengujian Black Box Testing	28
2.3 Kerangka Pikir	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	31
3.1.1 Waktu Penelitian	31
3.1.2 Lokasi Penelitian	31
3.2 Instrumentasi Penelitian	31
3.2.1 Alat Penelitian	31
3.2.2 Bahan Penelitian	32
3.3 Tahapan Penelitian	33
3.3.1 Pengumpulan Data	34
3.3.2 Perancangan	35
3.3.3 Analisis Data	35
3.3.4 Implementasi	35
3.3.5 Pengujian Sistem	35
3.3.6 Evaluasi	35
3.3.7 Pembuatan laporan	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil	37
4.1.1 Desain system	39
4.1.2 Perancangann basis data	42
4.2 Implementasi	43
4.3 Pengujian	49
4.4 Hasil Analisis Website	52
4.4.1 Penentuan responden	52
4.4.2 Uji validitas dan reliabilitas	53

4.4.3 Deskripsi karakteristik responden	57
4.5 Analisis Deskriptif Dimensi Webqual 4.0	58
4.6 Pembahasan.....	62
4.6.1 Dimensi <i>Usability</i>	62
4.6.2 Dimensi Information Quality	63
4.6.3 Dimensi Service Interaction Quality	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR REFERENSI.....	x
LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xxi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Website Dinamis.....	11
Gambar 2.2 Contoh Website statis.....	12
Gambar 2.3 Halaman Website Tribun Toraja.....	14
Gambar 2. 4 Metode Pengembangan waterfall.....	15
Gambar 2. 5 Logo PHP	21
Gambar 2. 6 Logo MySQL	21
Gambar 2.7 Konsep Pengukuran Webqual	24
Gambar 2. 8 Kerangka pikir.....	30
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian	33
Gambar 4. 1 analisis sistem	37
Gambar 4. 2 Use case diagram	39
Gambar 4. 3 Gambar Activity Diagram.....	41
Gambar 4. 4 Implementasi tabel admin.....	43
Gambar 4. 5 Implementasi tabel kuesioner.....	44
Gambar 4. 6 Halaman login.....	45
Gambar 4. 7 Halaman beranda.....	45
Gambar 4. 8 Halaman import data.....	46
Gambar 4. 9 Halaman analisis visualisasi data.....	46
Gambar 4. 10 Halaman analisis menampilkan distribusi perbutir pertanyaan	47
Gambar 4. 11 Uji validitas dan Realibilitas	47
Gambar 4. 12 Data kuesioner excel.....	48
Gambar 4. 13 Grafik perbandingan	48

Gambar4. 14 Grafik perbandingan	48
Gambar4. 15 Analisis dan rekomendasi.....	49
Gambar4. 16 Laporan analisis	49
Gambar4. 17 Hasil uji validitas dimensi usability	54
Gambar4. 18 Hasil uji validitas dimensi information quality	54
Gambar4. 19 Hasil pengujian validitas dimensi service interaction.....	55
Gambar4. 20 Hasil pengujian Realibilitas	56
Gambar4. 21 Hasil pengolahan skor rata-rata.....	59
Gambar4. 22 Hasil persentase nilai kelayakan	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Use Diagram	18
Tabel 2. 2 Activity Diagram.....	19
Tabel 2. 3 Kategori Skala Likert.....	25
Tabel 4. 1 Identifikasi use case	40
Tabel 4. 2 Tabel admin.....	42
Tabel 4. 3 Tabel responden.....	42
Tabel 4. 4 Tabel kuesioner	43
Tabel 4. 5 Tabel pengujian halaman admin.....	50
Tabel 4. 6 Pengujian halaman beranda.....	50
Tabel 4. 7 Tabel pengujian halaman analisis.....	51
Tabel 4. 8 Pengujian halaman hasil.....	51
Tabel 4. 9 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	57
Tabel 4. 10 Karakteristik responden apakah sudah pernah mengakses website Tribun Toraja	57
Tabel 4. 11 Karakteristik responden berapa kali mengakses website Tribun Toraja .	58
Tabel 4. 12 Hasil total skor dimensi Usability.....	60
Tabel 4. 13 Hasil total skor dimensi Information quality	60
Tabel 4. 14 Hasil total skor dimensi Service interaction.....	60
Tabel 4. 15 Hasil skor nilai persentase Usability.....	61
Tabel 4. 16 Hasil skor nilai persentase Information quality	62
Tabel 4. 17 Hasil skor nilai persentase Service interaction.....	62

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *website* Tribun Toraja dengan menerapkan metode WebQual 4.0 serta mengembangkan aplikasi berbasis *web* yang berfungsi untuk mengolah data kuesioner secara otomatis guna meningkatkan efisiensi proses evaluasi. Analisis dilakukan melalui tiga dimensi utama, yaitu kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), dengan melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan rumus Lemeshow. Pengembangan sistem aplikasi ini menggunakan metode *Waterfall* dengan dukungan bahasa pemrograman PHP dan basis data MySQL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *website* berada pada kategori "Sangat Layak" dengan persentase rata-rata dimensi *usability* sebesar 85%, *information quality* sebesar 84,6%, dan *service interaction quality* sebesar 84,6%, yang membuktikan bahwa *website* tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kemudahan akses, akurasi informasi, serta keamanan interaksi, sementara aplikasi yang dibangun terbukti efektif dalam mempermudah visualisasi dan pengolahan hasil survei bagi pengelola.

Kata Kunci: Website, WebQual 4.0, Tribun Toraja, Analisis Kualitas, PHP.

ABSTRACT

This research aims to analyze the service quality of the Tribun Toraja website by applying the WebQual 4.0 method and developing a web-based application that functions to process questionnaire data automatically to increase the efficiency of the evaluation process. The analysis was conducted through three main dimensions: usability quality, information quality, and service interaction quality, involving 100 respondents selected using the Lemeshow formula. The development of this application system utilized the Waterfall method, supported by the PHP programming language and MySQL database. The results indicate that the website quality falls into the "Very Decent" category with an average percentage of 85% for usability, 84.6% for information quality, and 84.6% for service interaction quality, proving that the website meets user needs in terms of accessibility, information accuracy, and interaction security, while the developed application is proven effective in simplifying the visualization and processing of survey results for administrators.

Keywords: Website, WebQual 4.0, Tribun Toraja, Quality Analysis, PHP.