

**ANALISIS KUALITAS SITUS WEB TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN WEBQUAL 4.0 STUDI  
KASUS PORTAL AKADEMIK MAHASISWA USNI**

**SKRIPSI**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**



**OLEH:**

**NAMA : LESTYANANDA DIMAS T**

**NIM : 211070004**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**WEBSITE QUALITY ANALYSIS OF USER  
SATISFACTION WITH WEBQUAL 4.0 USNI STUDENT  
ACADEMIC PORTAL CASE STUDY**

**THESIS**

**INFORMATION SYSTEM STUDY PROGRAM**



**FACULTY OF ENGINEERING**

**UNIVERSITY SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2024**

**ANALISIS KUALITAS SITUS WEB TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DENGAN WEBQUAL  
4.0 STUDI KASUS PORTAL AKADEMIK MAHASISWA USNI**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**



**OLEH:**

**Lestyananda Dimas T**

**211070004**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2024**

**WEBSITE QUALITY ANALYSIS OF USER SATISFACTION  
WITH WEBQUAL 4.0 USNI STUDENT ACADEMIC PORTAL  
CASE STUDY**

**THESIS**

**INFORMATION SYSTEM STUDY PROGRAM**



**BY:**

**Lestyananda Dimas T**

**211070004**

**FACULTY OF ENGINEERING**

**UNIVERSITY SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lestyananda Dimas T

Nim : 211070004

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 08 April 2023



Lestyananda Dimas T

211070004

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lestyananda Dimas T

Nim : 211070004

Jurusan : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Situs Web Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Dengan Webqual 4.0 Studi Kasus Portal Akademik Mahasiswa USNI

Ujian : 14 Agustus 2024



Dekan

(Hernalom Sitorus., ST.,M.Kom)

Ketua Program Studi

(Wawan Kurniawan., S.Kom.,M.Kom)



**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**  
**ANALISIS KUALITAS SITUS WEB TERHADAP TINGKAT**  
**KEPUASAN PENGGUNA DENGAN WEBQUAL 4.0 STUDI KASUS**  
**PORTAL AKADEMIK MAHASISWA USNI**

**OLEH:**

**NAMA : Lestyananda Dimas T**

**NIM : 211070004**

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 14 Agustus 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.



Ketua Penguji

(Nurul Chafid., S.Kom.,MKom)

Penguji I

Penguji II

(Dr. Priongo Hendradi., S.Kom.,MMSI) (Wawan Kurniawan., S.Kom.,M.Kom)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan keberkahan, rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS SITUS WEB TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DENGAN WEBQUAL 4,0 STUDI KASUS PORTAL AKADEMIK MAHASISWA USNI”** untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Satya Negara Indonesia. Tanpa mengurangi rasa hormat, tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak baik secara dukungan moril maupun materi.

Peneliti mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sihar Sitorus, BSBA, MBA. Selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Bapak Hernalom Sitorus, ST., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Bapak Wawan Kurniawan S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Nurul Chafid S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Satu atas semua bimbingan, dukungan dan masukan yang telah beliau berikan.
5. Ibu Riama Sibarani S.Si., M.M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Dua atas semua bimbingan, arahan, dan masukan yang telah beliau berikan.
6. Seluruh Dosen Sistem Informasi Universitas Satya Negara Indonesia yang selalu membantu dan memberikan semangat penulis.
7. Bapak (Alm.) Hadi Suitno, Bapak Djati Asmara Wijaya, dan Ibu Dewi Halimah selaku orang tua saya yang selama ini membantu secara materil dan imateril.
8. Bapak Muhammad Haikal, S.Kom., selaku sahabat karib yang senantiasa mendorong saya untuk menuntaskan tugas akhir.
9. Dan para sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.



## ABSTRAK

Berdasarkan Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) pengguna internet di Indonesia mencapai 221,5 juta per tahun 2024 sehingga berbagai industri di Indonesia gencar menggunakan situs web sebagai media untuk dikenal luas menjangkau pengguna internet sekaligus menjadi media promosi massal, salah satunya berasal dari sektor pendidikan. Perguruan tinggi di Indonesia, seperti Universitas Satya Negara Indonesia yang turut menggunakan situs web untuk menunjang kegiatan belajar mahasiswa dengan portal akademik mahasiswa. Implementasi situs web portal akademik mahasiswa tidak serta merta berjalan mulus sesuai harapan, terdapat beberapa keluhan dari mahasiswa yang diduga dari pengalaman pengguna pada situs yang negatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas situs web berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna, pendekatan yang digunakan adalah Webqual 4.0. Hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa faktor dari Webqual 4.0 yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sehingga berguna untuk pengembangan situs portal akademik mahasiswa selanjutnya dan juga bermanfaat untuk pihak lain yang ingin mengembangkan situs dengan mengedepankan pengalaman pengguna yang baik.

**Kata Kunci:** Kualitas Situs Web, Tingkat Kepuasan Pengguna, Webqual 4.0

## ABSTRACT

Based on the Indonesia Internet Service Providers Association (APJII), internet users in Indonesia will reach 221.5 million as of 2024, so that various industries in Indonesia are intensively using websites as a medium to be widely known to reach internet users as well as become a mass promotional medium, one of which comes from the education sector. Universities in Indonesia, such as Satya Negara University of Indonesia, also use websites to support student learning activities with student academic portals. The implementation of the student academic portal website did not necessarily run smoothly as expected, there were several complaints from students who were suspected of having a negative user experience on the site. This study aims to find out whether website quality has an effect on user satisfaction levels, the approach used is Webqual 4.0. The results of the study are known that there are several factors from Webqual 4.0 that affect the level of user satisfaction so that it is useful for the development of the next student academic portal site and also useful for other parties who want to develop a site by prioritizing a good user experience.

**Keywords: Website Quality, User Satisfaction Level, Webqual 4.0**

