

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN GEPANG ONLINE TAMAN
NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian
Sarjana Komputer (S. Kom)**

Oleh :

FAIZAL TRI FEBRIAN

NPM : 14170051

Jenjang Strata 1 (S1)

Jurusan Sistem Informasi (SI)



SEKOLAH TINGGI ILMU KOMPUTER BINANIAGA

BOGOR

2018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN GEPANG ONLINE
TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Oleh : Faizal Tri Febrian, NPM : 14170051

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang : Strata 1 (S1)

Karya tulis Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui sebagai karya tulis ilmiah penelitian.

Bogor, Januari 2019

Disetujui Oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II

Irmayansyah, M.Kom
NIP : 11.120.0404

Rajib Ghaniy, S.Kom.,M.Kom
NIP : 11.220.1202

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Irmayansyah, M.Kom
NIP : 11.120.0404

Wakil Ketua Bidang Akademik

Irmayansyah, M.Kom
NIP : 11.120.0404

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Karya tulis ini benar merupakan hasil karya dan pemikiran sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan dan mengambil alihan dan hasil karya dan pemikiran orang lain yang diakui sebagai hasil karya dan pemikiran sendiri. Penelitian yang diambil dari sumber lain telah dicantumkan dengan mencantumkan penulisnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil penjiplakan atau pengambilalihan dari hasil karya dan pemikiran orang lain maka penyusun bersedia menerima sanksi atas perbuatannya.

Bogor, Januari 2019

Yang membuat pernyataan

Faizal Tri Febrian

NPM: 14170051

ABSTRAKSI

Judul : Pengukuran Kualitas Layanan Gepang Online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango Menggunakan Metode Webqual 4.0
Oleh : Faizal Tri Febrian, NPM: 14170051
Tahun / Jumlah Halaman : 2018,

Web Gepang *Online* Taman Nasional Gunung Gede Pangrango merupakan web yang dikelola oleh Taman Nasional Gunung Gede Pangrango. Kualitas web hal yang sangat penting, dan metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah web yaitu webqual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai variabel dari setiap dimensi webqual terhadap Web Gepang *Online* Taman Nasional Gunung Gede Pangrango. Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang hasilnya dihitung menggunakan skala likert kemudian dihitung rata-rata (*mean*) dari nilai masing-masing variabel yang ada dalam dimensi webqual. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai dimensi *usability website* Gepang *Online* nilainya 270 dengan kategori diterima, nilai dimensi *information quality website* Gepang *Online* nilainya 238 dengan kategori cukup, nilai dari dimensi *interaction quality* 262 dengan kategori diterima, dan dimensi *overall impression* nilainya 246 dengan kategori diterima. Nilai keseluruhan dimensi *website* Gepang *Online* nilainya 254, kesimpulannya *website* Gepang *Online* Taman Nasional Gunung Gede Pangrango diterima dari semua dimensi oleh pengguna web.

Kata Kunci : *Webqual*, *Mean*, Nilai Variabel, Gepang *Online*

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sebesar - besarnya saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmatnya penyusunan karya tulis dengan judul “Pengukuran Kualitas Layanan Gepang Online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango Menggunakan Metode Webqual 4.0” dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan karya tulis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian Program Strata (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Binaniaga Bogor. Salah satu indikator kompetensi yang harus dimiliki lulusan sarjana Sistem Informaasi adalah implementasi karya ilmiah kedalam ilmu pengetahuan yang telah melalui proses penelitian dan penyusunan hasil penelitian yang diharapkan memberi kontribusi bagi ilmu pengetahuan serta menjadi segi praktis bagi objek penelitian.

Tugas Akhir ini membahas tentang penilaian kualitas web Gepang Online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dari segi empat dimensi metode webqual 4.0, yaitu Usability, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Interaksi, dan Hasil Keseluruhan. Penilaian tersebut nantinya akan menjadi acuan untuk perbaikan web Gepang Online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango menjadi lebih baik.

Akhir kata dengan mengucapkan Alhamdulillah, mudah-mudahan Tugas Akhir (Skripsi) ini dapat bermanfaat baik untuk bahan bacaan maupun bahan pertimbangan bagi yang berminat mengkaji lebih mendalam tentang penelitian ini.

Bogor, Januari 2019

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penyusun tak lepas dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhana Wata'ala atas segala Rahmat-Nya sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Kedua Orangtua Ayah dan Ibu, atas dukungan serta doanya yang telah menjadikan penyusun selalu bersemangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Irmayansyah, M.Kom selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan saran dan masukan kepada penyusun.
4. Bapak Rajib Ghaniy, S.Kom. M.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan saran dan masukan kepada penyusun.
5. Kepada yang tercinta yang telah memberikan support dan doa agar semuanya dapat terlaksana dan berjalan dengan lancar.
6. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian untuk penyusun.
7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Stikom Binaniaga Bogor.
8. Semua pihak yang telah membantu, mendoakan, menyemangati, dan mendukung penyusun hingga akhirnya tugas akhir ini terselesaikan dengan baik.

Demikian ucapan terima kasih ini penyusun sampaikan, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Bogor, Januari 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TENTANG PENYUSUN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	7
F. Definisi Istilah	7
BAB II.....	9
KERANGKA TEORITIS	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Landasan Teori	12
C. Kerangka Pemikiran.....	15
BAB III.....	17
METODOLOGI PENELITIAN	17
A. Desain Penelitian	17
B. Sumber Data.....	18
C. Instrumen Penelitian	19
D. Pengumpulan Data	24
E. Metode Analisa Data	24
BAB IV.....	27

HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Deskripsi Objek Penelitian	27
B. Hasil Penelitian	34
C. Pembahasan Hasil Penelitian	49
BAB V	53
KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
Daftar Pustaka	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pertanyaan Kuesioner Yang Terdapat Pada Webqual 4.0	14
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	20
Tabel 3.2 Bentuk Sajian Kuesioner	22
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pada Dimensi Usability	34
Tabel 4.2 Rekapitulasi Nilai Dimensi Usability.....	36
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pada Dimensi Information Quality.....	37
Tabel 4.4 Rekapitulasi Nilai Dimensi Information Quality	39
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pada Dimensi Interaction Quality	39
Tabel 4.6 Rekapitulasi Nilai Dimensi Interaction Quality	41
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pada Dimensi Overall Impression	42
Tabel 4.8 Reakpitulasi Nilai Dimensi Overall Impression	44
Tabel 4.9 Total Nilai Dimensi Usability	45
Tabel 4.10 Total Nilai Dimensi Information Quality.....	46
Tabel 4.11 Total Nilai Dimensi Interaction Quality.....	47
Tabel 4.12 Total Nilai Dimensi Overall Impression.....	49
Tabel 4.13 Hasil Dimensi Usability	49
Tabel 4.14 Hasil Dimensi Information Quality.....	50
Tabel 4.15 Hasil Dimensi Interaction Quality.....	51
Tabel 4.16 Hasil Dimensi Overall Impression.....	51
Tabel 4.17 Hasil Mean Tiap Dimensi Webqual.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Awal Web	3
Gambar 1.2 Tampilan Ketentuan Umum.....	4
Gambar 1.3 Tampilan Ketentuan Umum.....	4
Gambar 1.4 Tampilan Tabel Kuota	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	17
Gambar 3.2 Tampilan Informasi Pengunjung.....	18
Gambar 4.1 Tampilan Awal Web	28
Gambar 4.2 Profile Taman Nasional Gunung Gede Pangrango	29
Gambar 4.3 Sejarah Taman Nasional Gunung Gede Pangrango	29
Gambar 4.4 Informasi Berita Dan Kegiatan.....	30
Gambar 4.5 Kumpulan Kegiatan Taman Nasional Gunung Gede Pangrango	30
Gambar 4.6 Fasilitas Objek Wisata.....	31
Gambar 4.7 Peta Akses Taman Nasional Gunung Gede Pangrango	31
Gambar 4.8 Tampilan Gepang Online	32
Gambar 4.9 Syarat Dan Ketentuan Umum Pengunjung	32
Gambar 4.10 Syarat Dan Ketentuan Umum Pengunjung	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penilaian Gepang Online	57
---	----