

**TINGKAT KEPUASAN CALON MAHASISWA UMPO
TERHADAP WEBSITE PMB MENGGUNAKAN
PENDEKATAN WEBQUAL**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

Nama : Atrik Dyah Ayu Pramesti

NIM : 16414169

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

TINGKAT KEPUASAN CALON MAHASISWA UMPO

TERHADAP WEBSITE PMB MENGGUNAKAN

PENDEKATAN WEBQUAL



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

Nama : Arik Dyah Ayu Pramesti

NIM : 16414169

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul :Tingkat Kepuasan Calon Mahasiswa UMPO terhadap website PMB Menggunakan Pendekatan Webqual
Nama : Atrik Dyah Ayu Pramesti
NIM : 16414169
Tempat, Tanggal lahir : Ponorogo, 27 Agustus 1997
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 3 Agustus 2021

Pembimbing I



Dr. Hadi Sumarsono, SE.,M.Si
NIDN. 0008057601

Pembimbing II



Dra. Umi Farida SE., MM.
NIDN. 0710016101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono. SE., M.Si.
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji



Dr. Hadi Sumarsono. SE.M.Si. Adi Santoso., SE., MM.
NIDN. 0008057601 NIDN. 0727118803



Fery Setiawan., SE., MM.
NIDN. 0720128904

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan calon mahasiswa UMPO terhadap website PMB dengan menggunakan pendekatan webqual. Populasi dalam penelitian ini adalah calon mahasiswa yang pernah mengunjungi website PMB dan mendaftar melalui website PMB UMPO. Populasi berjumlah 1.250 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) adanya perbedaan antara kualitas aktual dan kualitas ideal dalam dimensi usability pada setiap indikatornya, dibuktikan dari untuk indikator 1-8 dalam dimensi usability memiliki selisih diantaranya sebesar 0,221, 0,206, 0,107, 0,153, 0,153, 0,153, 0,153, 0,107. Dengan nilai signifikan untuk setiap indikatornya : 0,003, 0,001, 0,020, 0,001, 0,006, 0,006, 0,001, 0,031. Dengan kriteria gap yang bernilai positif dan signifikan $< 0,05$ maka dikategorikan sangat puas. (2) adanya perbedaan antara kualitas ideal dan kualitas aktual pada dimensi information quality pada setiap indikatornya, dibuktikan dari untuk indikator 1-7 dalam dimensi *information quality* memiliki gap diantaranya sebesar 0,107, 0,122, 0,176, 0,107, 0,160, 0,214, 0,099. Dengan nilai signifikan sebesar 0,001, 0,010, 0,001, 0,053, 0,001, 0,000, 0,047. Dengan kriteria gap yang bernilai positif dan signifikan $< 0,05$ maka dikategorikan sangat puas kecuali untuk indikator keempat memiliki nilai signifikan $> 0,5$ yang dikategorikan puas. (3) adanya perbedaan kualitas aktual dan kualitas ideal dalam dimensi interaction quality pada setiap indikatornya, dibuktikan dari untuk indikator 1-7 dalam dimensi *interaction quality* memiliki gap diantaranya sebesar 0,206, 0,198, 0,153, 0,160, 0,221, 0,137, 0,183, dengan jumlah signifikansi sebesar 0,000, 0,000, 0,000, 0,001,

0,000, 0,002, 0,000. Dengan kriteria gap yang bernilai positif dan signifikan $< 0,05$ maka dikategorikan sangat puas.

Kata Kunci : Kualitas Website; Webqual, Analysis IPA, Tingkat Kepuasan.



KATA PENGANTAR

Rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat taufik, serta hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini yang dengan judul “TINGKAT KEPUASAN CALON MAHASISWA UMPO TERHADAP WEBSITE PMB MENGGUNAKAN PENDEKATAN WEBQUAL” sebagai salah satu syarat akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada skripsi ini dijabarkan mengenai variabel Usability (X1), Information Quality (X2), dan Interaction Quality (X3) terhadap Kepuasan pengguna website PMB UMPO. Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan Kepuasan pengguna dalam website PMB UMPO.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Penelitian mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas semua nikmat yang dilimpahkan. Selalu diberikan kelancaran serta kemudahan dalam menyelesaikan tugas skripsi. Tiada daya dan upaya kecuali dengan kekuatan Allah yang Maha Tinggi lagi Maha Agung.
2. Bapak Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberi bantuan, koreksi, dan petunjuk serta saran skripsi dapat terselesaikan.

3. Ibu Dra. Umi Farida, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bantuan, koreksi, dan petunjuk serta saran skripsi dapat terselesaikan.
4. Kedua orang tua saya. Bapak Wuryadi (Alm) yang telah berjuang banyak untuk saya, memberikan dukungan finansial dan moral yang begitu besar dan Ibu Tony Sukanti, yang selalu memberikan dukungan melalui kasih sayang, doa, dan wejangan. Sangat besar harapan saya untuk membanggakan serta membahagiakan beliau yaitu Bapak Wuryadi (Alm) dan Ibu Tony Sukanti.
5. Bapak Zulkarnain selaku bagian dari PMB yang telah membantu dalam proses penyebaran kuisisioner dan bersedia memberikan izin penelitian untuk menyusun skripsi ini.
6. Kepada teman dekat saya Catur Prasetyawan yang memberikan dukungan meluangkan banyak waktu dan tenaga nya. Terimakasih telah memberikan pundak untuk mengeluh dan memberikan banyak bantuan ketika saya membutuhkan.
7. Kepada saudara kembar saya Afik Dyah Ayu P, yang selalu berada di sisi saya, Sahabat saya Hera dan Vani selalu mensupport dan berada dipihak saya, saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurnya saya memiliki kalian.
8. Seluruh rekan S-I Manajemen 2016 yang saling membantu dan mendoakan agar skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga hasil skripsi ini berguna untuk peneliti maupun untuk pihak yang mememanfaatkannya.

Ponorogo, 3 Agustus 2021

Penulis

Atrik Dyah Ayu Pramesti
NIM. 16414169



MOTTO

“BERIKAN YANG TERBAIK SELAGI KAMU MAMPU UNTUK
MELAKUKANNYA KARENA HARAPAN MAMPU
MENYELAMATKAN MASA DEPANMU”



LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Bismillah, aku persembahkan skripsi ini kepada :

- ❖ Ayah (Almarhum) dan Mama tercinta yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang tanpa batas, sangat besar jasa mereka bagi saya
- ❖ Saudara saya Afik Dyah Ayu Pratiwi yang senantiasa menemani dan membimbing saya selama masa sulit
- ❖ Catur Prasetyawan teman dekat saya yang banyak memberikan waktu serta batuan dengan kesabaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini
- ❖ Teman saya Hera dan Vani yang memberikan bantuan serta andil dalam memberikan motivasi kepada saya



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 26 Juli 2021

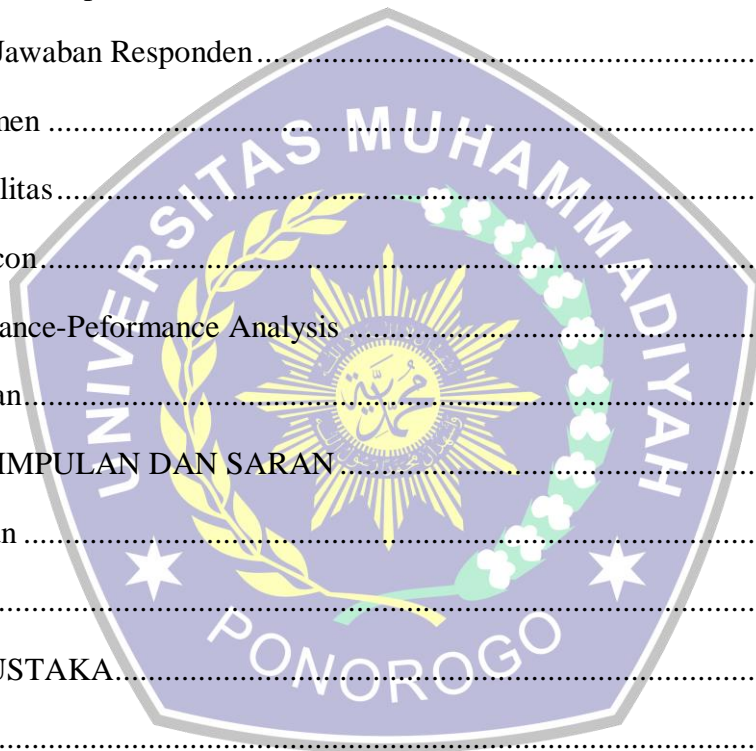


Atrik Dyah Ayu Pramesti
NIM. 16414169

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pemikiran Skripsi	31
D. Hipotesis penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Ruang Lingkup Penelitian	35

B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Jenis Data.....	37
D. Teknik pengumpulan data.....	37
E. Definisi Operasional Variabel.....	39
F. Metode Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Sejarah Singkat Universitas Muhammadiyah Ponorogo	50
B. Karakteristik Responden.....	51
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	56
D. Uji Instrumen	65
E. Uji Normalitas.....	68
F. Uji Wilcoxon.....	69
G. Uji Importance-Peformance Analysis	75
H. Pembahasan.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2. Skala Likert.....	38
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	54
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Sekolah.....	55
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan Yang Dioilih	56
Tabel 7. Tanggapan Responden terhadap Variabel (X1).....	58
Tabel 8. Tanggapan Responden terhadap Variabel (X2).....	61
Tabel 9. Tanggapan Responden terhadap Variabel (X3).....	64
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Usability (X1)	67
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel information quality (X2).....	67
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Variabel Interaction quality (X3)	68
Tabel 13. Hasil Uji Reabilitas	69
Tabel 14. Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 15. Hasil Uji Wilcoxon, Nilai Sig Setiap Item Pernyataan	71
Tabel 16. Skor Rata-rata dan Besarnya Gap Tiap Item Pernyataan	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penelitian Webqual dan IPA	29
Gambar 2. Kerangka Pemikiran Skripsi	31
Gambar 3. Kuadran Kartesius IPA	43
Gambar 4. Alur Uji Hipotesis.....	46
Gambar 5. Tampilan Depan Website PMB UMPO.....	52



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Diagram Kartesius IPA..... 79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	94
Lampiran 2	101
Lampiran 3	116
Lampiran 4	130
Lampiran 5	131
Lampiran 6	133
Lampiran 7	139

