

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)
(Studi Kasus: Balai Pemasarakatan Kelas II Purwokerto)**

Skripsi



Disusun oleh

Indah Widi Astuti

20SA2091

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2024**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)
(Studi Kasus: Balai Pemasarakatan Kelas II Purwokerto)**

Skripsi



Disusun oleh

Indah Widi Astuti

20SA2091

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2024

PERSETUJUAN

Skripsi

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE***

ANALYSIS (IPA)

(Studi Kasus: Balai Pemasarakatan Kelas II Purwokerto)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Indah Widi Astuti
20SA2091**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 01 Juli 2024

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

**Abdul Azis, M.Kom.
NIDN. 0620059003**

**Trias Brata Kusuma, S.E., M.MSI.
NIDN. 0630047502**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 13 Juli 2024

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,**

Kaprodi Sistem Informasi

**Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009**

**Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.
NIK. 2012.09.1.008**

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE***

ANALYSIS (IPA)

(Studi Kasus: Balai Pemasarakatan Kelas II Purwokerto)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Indah Widi Astuti

20SA2091

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 13 Juli 2024

Andi Dwi Riyanto, M.Kom.
NIDN. 0620018601

Debby Ummul Hidayah, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 060839301

Abdul Azis, M. Kom.
NIDN. 0620059003

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 13 Juli 2024

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Indah Widi Astuti
NIM : 20SA2091
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus: BAPAS Kelas II Purwokerto)

Dosen Pembimbing 1 : Abdul Azis, M.Kom.

Dosen Pembimbing 2 : Trias Brata Kusuma, S.E., M.MSI.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 01 Juli 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Indah Widi Astuti
NIM. 20SA2091

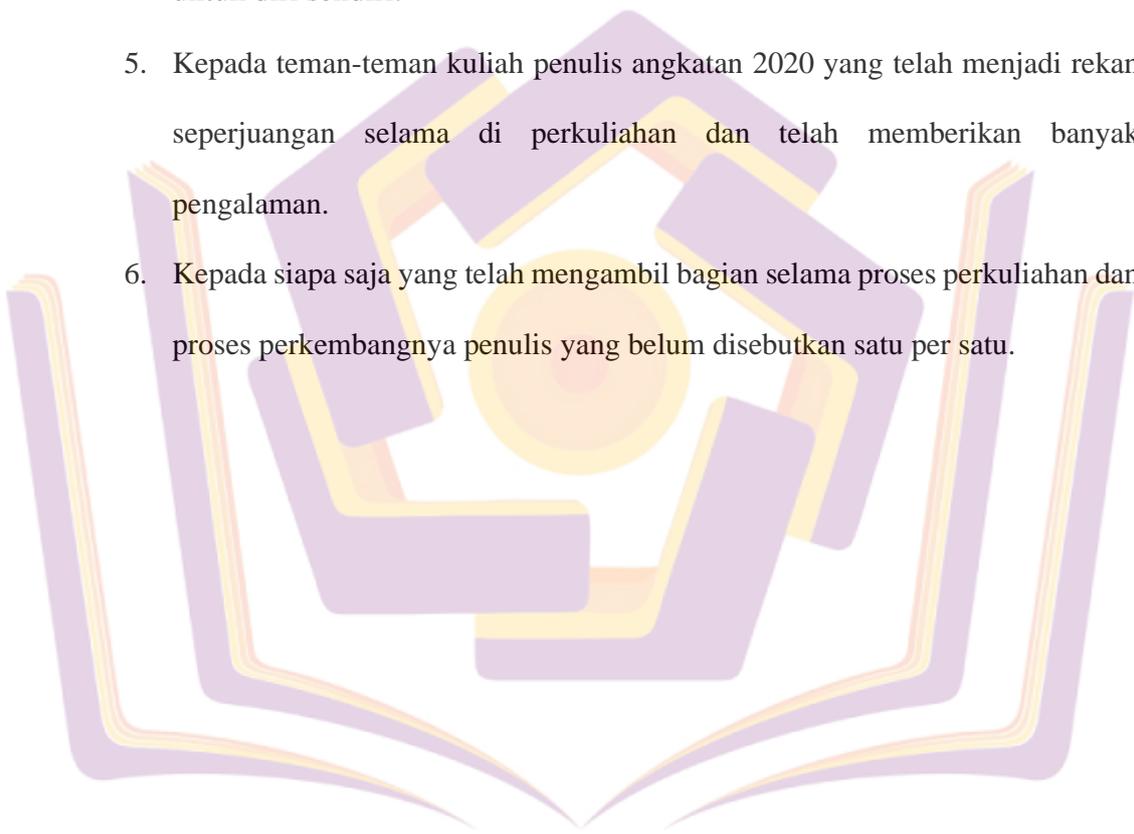
HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda tercinta Bapak Wardi. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dengan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya.
2. Pintu surgaku, Ibunda tercinta Ibu Wiasih. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi pengingat dan penguat paling hebat.
3. Kakak ku tersayang, Mas Kukuh Wibowo yang selalu memberikan inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah, dan menjadi support system terbaik bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih atas waktu, materi, doa yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis.

4. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.
5. Kepada teman-teman kuliah penulis angkatan 2020 yang telah menjadi rekan seperjuangan selama di perkuliahan dan telah memberikan banyak pengalaman.
6. Kepada siapa saja yang telah mengambil bagian selama proses perkuliahan dan proses perkembangnya penulis yang belum disebutkan satu per satu.



HALAMAN MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.” – QS Al Baqarah: 216

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, Prove Them Wrong”

"gonna fight and don't stop, until you're proud"

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk mengubah dunia.” – Nelson Mandela

"selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan"

(Boy Candra)

"Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentuk"

(Tan Malaka)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus: Balai Pemasyarakatan Kelas II Purwokerto)” dengan tepat waktu. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam proses penelitian ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Kedua Orangtua penulis, Bapak Wardi dan Ibu Wiasih yang selalu memberi semangat, selalu mendoakan dan mendukung minat dan perkembangan penulis.
2. Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan mengembangkan kepribadian penulis.
3. Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya dalam proses perkuliahan.
4. Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto yang telah membagikan ilmu dan pengalamannya dalam proses perkuliahan.

5. Abdul Azis, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu dan memberikan arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Trias Brata Kusuma, S.E., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya dalam proses perkuliahan.
8. Kadiyono selaku Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah yang telah memberikan izin terkait penelitian ini.
9. Untuk teman-teman angkatan 2020 yang sudah mendukung dan memberi semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan sebaik-baiknya balasan atas kebaikan yang telah dilakukan kepada penulis. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengharapkan kritik dan saran agar penelitian selanjutnya menjadi lebih baik. Terima Kasih

Penulis