

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya, memberikan kekuatan dan sesabaran serta jalan menuju kemudahan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”**. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis mendapatkan bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak, untuk itu ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. H. Aripin, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Bapak Ir. Rianto, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Informatika Universitas Siliwangi Tasikmalaya dan Dosen Pembimbing 2 yang senantiasa sabar dalam memberikan arahan dan masukan selama penelitian sampai penyusunan laporan tugas akhir ini.
3. Ibu Ir. Rahmi Nur Shofa, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 1 yang senantiasa sabar memberikan arahan serta masukan selama penelitian hingga dalam menyempurnakan laporan tugas akhir ini.
4. Bapak Rohmat Gunawan, S.T., M.T. selaku Dosen Wali yang senantiasa sabar dalam memberikan arahan dan masukan selama awal perkuliahan hingga sampai penyusunan laporan tugas akhir ini.

5. Seluruh staf dosen pengajar serta segenap karyawan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
6. Bapak Asep Budi Nurdiansyah, S.T., M.T. selaku Pembimbing Lapangan yang senantiasa sabar dalam memberikan arahan dan menjawab pertanyaan penulis.
7. Seluruh jajaran pihak instansi dan staf kelurahan di Kota Tasikmalaya yang telah bersedia sebagai responden dan menerima penulis untuk melaksanakan penelitian.
8. Kedua orang tua yang penulis sayangi Ibu Rummyati dan Bapak Syarif Hidayatulloh yang selalu memberikan doa terbaiknya, dukungan, motivasi dan kasih sayang yang tiada henti.
9. Kakak tersayang Aa Hilman, Mba Zahlita, Aa Alfian dan keponakanku Aletha yang senantiasa menghibur dan memberikan motivasi.
10. Milah, Diah, Tasha, Dhea, Citra, Ana yang selalu menemani, berbagi cerita, memberikan dukungan, doa serta semangatnya untuk saling berjuang menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Waldina sebagai sahabat terbaik yang selalu sabar, memberikan semangat, berbagi kebahagiaan, menghibur dengan selera humornya yang rendah dan selalu mendengarkan segala keluh-kesah penulis.
12. Desi Purnamasari, mahasiswi satu domisili yang menemani hingga tugas akhir ini selesai dan selalu melengkapi kebahagiaan penulis dengan sifatnya yang jenaka.

13. Seseorang yang telah menerimaku, mendukungku, mengajarku banyak hal dalam menyikapi proses hidup dengan penuh kesabaran.
14. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Siliwangi khususnya jurusan Informatika Angkatan 2018.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberi bantuan dan dorongan baik moril dan materil.
16. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Semoga Allah swt memberikan balasan dengan sesuatu yang jauh lebih baik atas semua kebaikan yang diberikan. Tugas Akhir ini tentu masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik serta saran yang membangun sangat diharapkan.

Tasikmalaya, 15 Desember 2022

Anas Tasya Putri Ayu Ramadani

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-4
1.3 Batasan Masalah.....	I-4
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-5
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-5
1.6 Metodologi Penelitian	I-6
1.7 Sistematika Penelitian	I-8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Kualitas Layanan.....	II-1
2.2 Webqual 4.0.....	II-2
2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-5

2.4	Populasi	II-8
2.5	Kuesioner.....	II-8
2.6	Skala Pengukuran	II-8
2.7	Teknik Analisis Data	II-10
2.8.1	Uji Validitas.....	II-10
2.8.2	Uji Reabilitas	II-12
2.8.3	Analisis Kesenjangan.....	II-14
2.8	Penelitian Terkait dan Kebaruan Penelitian	II-15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		III-1
3.1	Metodologi Penelitian	III-1
3.1.1	Pendahuluan	III-2
3.1.2	Pengumpulan Data.....	III-2
3.1.3	Analisis Data	III-4
3.1.4	Evaluasi	III-5
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		IV-2
4.1	Deskripsi Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya	IV-2
4.1.1	Fitur – Fitur Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya	IV-2
4.2	Pengumpulan Data Penelitian	IV-9
4.3	Pengujian Data	IV-10
4.3.1	Uji Validitas.....	IV-10
4.3.2	Uji Reabilitas	IV-12
4.4	Analisis Data	IV-14

4.4.1 Deskripsi Frekuensi Variabel Webqual 4.0 pada <i>Performance</i> (Kinerja)	IV-14
4.4.2 Deskripsi Frekuensi Variabel <i>Webqual</i> 4.0 pada <i>Importance</i> (Harapan).	IV-27
4.4.3 Persentase Keseluruhan Variabel Webqual 4.0	IV-39
4.4.4 Perbandingan Persentase Webqual 4.0 pada Variabel <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	IV-42
4.4.5 Klasifikasi Berdasarkan Skala Likert	IV-42
4.4.6 Hasil Pengukuran Nilai Rata-Rata Webqual 4.0 pada <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	IV-46
4.4.7 Hasil Pengukuran Kesenjangan GAP pada Webqual 4.0	IV-48
4.5 Analisis Metode <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	IV-50
4.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian IPA	IV-50
4.5.2 Analisis Kuadran dalam <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	IV-52
4.5.3 Strategi GAP	IV-61
BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-4
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Fitur Dashboard.....	IV-3
Gambar 4.2 Fitur Permohonan.....	IV-4
Gambar 4.3 Fitur Berkas	IV-4
Gambar 4.4 Fitur Laporan.....	IV-5
Gambar 4.5 Fitur Data Master	IV-6
Gambar 4.6 Fitur User Managements	IV-7
Gambar 4.7 Fitur Settings	IV-7
Gambar 4.8 Fitur System Logs	IV-8
Gambar 4.9 Fitur Logout.....	IV-9
Gambar 4.10 Nilai Rata-Rata <i>Usability (Performance)</i>	IV-16
Gambar 4.11 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Usability (Performance)</i>	IV-17
Gambar 4.12 Nilai Rata-Rata <i>Information Quality (Performance)</i>	IV-20
Gambar 4.13 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Information Quality (Performance)</i>	IV-21
Gambar 4.14 Nilai Rata-Rata <i>Service Interaction Quality (Performance)</i>	IV-24
Gambar 4.15 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Service Interaction Quality (Performance)</i>	IV-25
Gambar 4.16 Nilai Rata-Rata <i>Usability (Importance)</i>	IV-28
Gambar 4.17 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Usability (Importance)</i>	IV-29
Gambar 4.18 Nilai Rata-Rata <i>Information Quality (Importance)</i>	IV-32
Gambar 4.19 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Information Quality (Importance)</i>	IV-33

Gambar 4.20 Nilai Rata-Rata <i>Service Interaction Quality (Importance)</i>	IV-36
Gambar 4.21 Diagram Distribusi Frekuensi <i>Service Interaction Quality (Importance)</i>	IV-37
Gambar 4.22 Diagram Persentase Webqual 4.0 pada <i>Performance</i>	IV-40
Gambar 4.23 Diagram Persentase Webqual 4.0 pada <i>Importance</i>	IV-41
Gambar 4.24 Persentase Perbandingan Webqual 4.0 pada <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	IV-42
Gambar 4.25 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Webqual 4.0 (Barnes and Vidgen, 2002)	II-3
Tabel 2.2 Preferensi Skala Likert.....	II-9
Tabel 2.3 Daftar Interpretasi Koefisien r.....	II-13
Tabel 2.4 <i>State of The Art</i>	II-15
Tabel 2.5 Matriks Penelitian	II-22
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Webqual 4.0 pada <i>Performance</i>	IV-10
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Webqual 4.0 pada <i>Importance</i>	IV-11
Tabel 4.3 Daftar Interpretasi Koefisien r.....	IV-13
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas Variabel Webqual 4.0 pada <i>Performance</i>	IV-13
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Webqual 4.0 pada <i>Importance</i>	IV-13
Tabel 4.6 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Usability</i> pada <i>Performance</i>	IV-15
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability</i> pada <i>Performance</i>	IV-16
Tabel 4.8 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i> pada <i>Performance</i>	IV-19
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Performance</i>	IV-20
Tabel 4.10 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Performance</i>	IV-23
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Performance</i>	IV-25

Tabel 4.12 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Usability</i> pada <i>Importance</i> ...	IV-27
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability</i> pada <i>Importance</i>	IV-29
Tabel 4.14 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i> pada <i>Importance</i>	IV-31
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i> pada <i>Importance</i>	IV-33
Tabel 4.16 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i>	IV-35
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Service Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i>	IV-37
Tabel 4.18 Persentase Frekuensi Variabel Webqual 4.0 pada <i>Performance</i> ...	IV-39
Tabel 4.19 Persentase Frekuensi Variabel Webqual 4.0 pada <i>Importance</i>	IV-40
Tabel 4.20 Panjang Interval Pada Skala Likert.....	IV-43
Tabel 4.21 Klasifikasi Hasil Kuesioner Webqual 4.0 pada <i>Performance</i>	IV-43
Tabel 4.22 Klasifikasi Hasil Kuesioner Webqual 4.0 pada <i>Importance</i>	IV-45
Tabel 4.23 Perhitungan kesenjangan GAP variabel Webqual 4.0 pada <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	IV-48
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	IV-50
Tabel 4.25 Nilai Rata-Rata <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	IV-53
Tabel 4.26 Strategi GAP	IV-61