



**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PSSI JAWA
TENGAH MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Program Studi S.Tr Informasi dan Humas
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang

Oleh :

Nayaka Jati Riyono

40020622650121

PROGRAM STUDI INFORMASI DAN HUMAS

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini disusun berdasarkan hasil pemikiran, penelitian, dan pengolahan data yang dilakukan secara mandiri. Seluruh data, informasi, dan ide yang tertuang tidak mengambil bahan dari publikasi atau tulisan pihak lain, kecuali yang telah disebutkan pada rujukan dan daftar pustaka. Penulis bersedia menerima sanksi jika telah terbukti melakukan plagiasi/penjiplakan.

Nama : Nayaka Jati Riyono

NIM : 40020622650121

Tanda Tangan :

Tanggal : Semarang, 04 Juni 2026

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PSSI JAWA TENGAH MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL 4.0*

Oleh

Nayaka Jati Riyono

40020622650121

Semarang, 04 Juni 2026

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing


Jazimatul Husna, S.IP., M.IP.

NIP. 198204252018072001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Nayaka Jati Riyono
NIM : 40020622650121
Program Studi : Informasi dan Hubungan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS WEBSITE PSSI JAWA
TENGAH MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

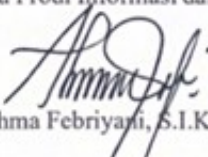
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (STr.) pada Program Studi Sarjana Terapan Informasi dan Humas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

TIM PENGUJI

Pembimbing : Jazimatul Husna, S.IP., M.IP. (.....)
NIP. 198204252018072001
Penguji I : Dr. Endang Fatmawati S.S., S.Sos., M.Si., M.A. (.....)
NIP. 197910252005012001
Penguji II : Irene Syebatia Bumi M.I.Kom. (.....)
NIP. 199111262024062001

Semarang, 10 Juni 2026

Ketua Prodi Informasi dan Humas,


Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 199202122020122022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS KUALITAS WEBSITE PSSI JAWA TENGAH MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0” dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Informasi dan Hubungan Masyarakat. Selain sebagai bentuk pemenuhan syarat akademik, penyusunan tugas akhir ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, khususnya dalam bidang evaluasi kualitas *website*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berdasarkan persepsi pengunjung menggunakan metode *WebQual*. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai kualitas *website* yang ditinjau dari aspek kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Hasil penelitian ini selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan luaran berupa jurnal yang akan dipublikasikan di jurnal terakreditasi, dan juga menjadi media pendukung berupa *handbook* untuk membantu optimalisasi pemanfaatan *website* PSSI Jawa Tengah.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan *website* organisasi olahraga serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi kualitas *website*. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Terima kasih.

Semarang, 04 Juni 2026

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Let it Flow”

PERSEMBAHAN

“Perjalanan ini aku persembahkan untuk diriku sendiri, yang tidak pernah menyerah di tengah berbagai tantangan, yang terus belajar, berjuang, dan berkembang di segala situasi, serta untuk kedua orang tua tercinta yang selalu mengiringi setiap langkah dengan doa, serta untuk sahabat dan teman-teman yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah menyertai dalam pelaksanaan dan penyusunan Tugas Akhir “ANALISIS KUALITAS WEBSITE PSSI JAWA TENGAH MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa dukungan, bantuan, bimbingan, serta arahan dari pihak-pihak yang telah kebersamai perjalanan ini. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih setulusnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rezeki, kenikmatan, kebahagiaan, dan pertolongan dalam melewati perjalanan panjang ini.
2. Ayah, Mas Yaki, Yasa, Ci Ayu, keluarga tersayang, terkasih, dan tercinta penulis. Terima kasih banyak sudah memberikan banyak dukungan, doa, dan cinta kepada penulis dari awal memasuki bangku perkuliahan hingga sampai di titik sekarang.
3. Almarhumah Merriyanti Nirmalasari, ibunda penulis yang selalu menjadi bagian dari hidup meski kini tidak lagi dapat menemani langkah ini secara langsung. Terima kasih atas cinta, kasih sayang, dan pengorbanan yang pernah diberikan. Banyak hal yang ingin kuceritakan dan banyak momen yang ingin kubagi, tetapi waktu berkata lain. Karya ini kupersembahkan sebagai bentuk cinta dan rasa terima kasih yang tidak pernah selesai. Satu hal yang ingin penulis sampaikan, “I DID IT BUN!”
4. Dosen pembimbing, Jazimatul Husna, S.IP., M.IP., yang selalu bersabar membimbing penulis menyusun tugas akhir ini. Semoga segala urusan dunia dan akhirat selalu dipermudah oleh Allah SWT.
5. Dosen penguji penulis, Dr. Endang Fatmawati S.S., S.Sos., M.Si., M.A. dan Irene Syebatia Bumi M.I.Kom., yang sudah mengizinkan penulis membuat Tugas Akhir ini dan membantu menyempurnakan kekurangan penelitian.
6. Abid, Ardy, Bimo, dan Ilham sebagai teman terbaik atau keluarga kedua penulis di Semarang ini. Terima kasih banyak untuk segala kehadiran kalian baik di suka maupun duka penulis, meski banyak sekali obrolan yang tidak penting tetapi selalu menyenangkan jika itu bersama kalian. Semoga setelah ini kehidupan mempertemukan kita dengan banyak hal baik, kesuksesan

yang kita impikan, dan kebahagiaan yang selalu cukup untuk dibagikan satu sama lain.

7. Wanda dan Alvin, dua teman yang selalu tahu bagaimana cara bersenang senang dan serius disaat saat tertentu. Terima kasih telah menjadi tempat bertukar pikiran, segala canda, waktu dan dukungan kalian. Segala hal terasa lebih menjadi ringan jika bersama kalian. Semoga semua mimpi yang sedang kalian perjuangkan menemukan jalannya untuk terwujud.
8. Seniors 25, tempat dimana penulis pertama kali menjadi pemimpin dalam sebuah organisasi dengan skala yang cukup besar. Terima kasih banyak atas pembelajaran yang kalian berikan, perjalanan Bersama kalian memang tidak berjalan begitu mulus. Tetapi penulis menikmati segala lika-liku yang dilalui pada bidang tercinta ini. Semoga masa depan menyimpan banyak kabar baik untuk kalian semua. ONE TEAM ONE DREAM!
9. Seniors 24, terima kasih banyak valdi, renal, dan faris karena telah memberikan kesempatan penulis untuk berkembang di tempat dimana penulis pertama kali memiliki pengalaman bergabung dalam organisasi di masa perkuliahan. Banyak sekali pelajaran yang bisa dipetik dari pengalaman pertama ini, semoga kalian selalu mendapatkan masa depan yang kalian impikan.
10. Ponpes askhabul khafi, yang selalu membuat perjalanan penulis di semarang terasa seru dengan segala asbun dan dar der dor kalian. Walaupun penulis kadang terlihat seperti tidak peduli dengan grup ini tetapi, penulis sangat berterima kasih banyak kepada kalian atas kehadiran kalian. Semoga masa depan kalian dipenuhi keberhasilan dan kebahagiaan.
11. Seluruh orang yang pernah menjadi bagian hidup penulis selama berada di perkuliahan, terima kasih telah membentuk penulis hingga saat ini. Berkembang bukanlah hal yang mudah tetapi dengan adanya kalian di masa perkuliahan penulis, kalian telah membuat penulis terbentur, terbentur, dan terbentuk. Semoga kita semua bertemu kembali dengan mimpi-mimpi yang telah berhasil diwujudkan.

12. Saudari Aulia Eranita, terima kasih untuk setiap waktu, dukungan, kesabaran, dan kepercayaan yang diberikan. Kehadiranmu mungkin tidak selalu terlihat dalam setiap halaman karya ini, tetapi jejak dukunganmu ada dalam banyak proses yang berhasil kulewati. Semoga Allah senantiasa menjaga setiap langkahmu, melancarkan segala urusan yang sedang dan akan kamu perjuangkan, serta menghadirkan banyak kebahagiaan dalam hidupmu. Terima kasih telah menjadi rumah dalam bentuk manusia selama perjalanan ini.
13. Teman-teman Program Studi Informasi dan Humas Angkatan 2022, dan juga teman teman penjurusan perpustakaan. Terima kasih atas segala momen bersamanya selama masa perkuliahan ini, semoga kalian semua diberikan kemudahan dan kelancaran di segala situasi yang kalian hadapi. Gamania, WANI!!!

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan.....	8
1.4 Manfaat.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Luaran.....	9

BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 <i>Website</i> sebagai Media Informasi Organisasi	12
2.2.2 Kualitas <i>Website</i>	14
2.2.3 Perkembangan <i>WebQual</i>	16
2.2.4 <i>WebQual</i> 4.0	17
2.3 Kerangka Pemikiran	20
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	23
3.2.1 Objek Penelitian	23
3.2.2 Subjek Penelitian	24
3.3 Variabel Penelitian	24
3.4 Populasi dan Teknik Sampel	29
3.4.1 Populasi Penelitian	29
3.4.2 Teknik Penentuan Sampel	29
3.4.3 Penentuan Responden.....	29
3.4.4 Penentuan Jumlah Sample	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen.....	31
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.2 Instrumen Penelitian	32

3.6 Teknik Pengujian Instrumen Penelitian.....	33
3.6.1 Uji Validitas.....	33
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.7 Teknik Analisis Data	36
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	36
3.7.2 Analisis Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>WebQual</i> 4.0	37
BAB IV.....	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.2 Pengumpulan Data.....	39
4.3 Karakteristik Responden.....	40
4.4 Uji Instrumen.....	44
4.4.1 Uji Validitas.....	44
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.5 Analisis Deskriptif Kualitas <i>Website</i>	46
4.5.1 <i>Usability Quality</i>	47
4.5.2 <i>Information Quality</i>	48
4.5.3 <i>Service Interaction Quality</i>	50
4.6 Pembahasan	53
4.7 Rekomendasi Perbaikan Website	55
BAB V	58
KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA.....	61
DAFTAR LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data postingan <i>Website</i> PSSI Jawa Tengah (Sumber: Data Pribadi Penulis, 2026).....	2
Gambar 1. 2 Data pengunjung <i>Website</i> PSSI Jawa Tengah (Sumber: Data Pribadi Penulis, 2026).....	2
Gambar 1. 3 <i>Website</i> PSSI Jawa Tengah (Sumber: Data Pribadi Penulis, 2026)....	3
Gambar 1. 4 <i>Website</i> PSSI Jawa Tengah (Sumber: Data Pribadi Penulis, 2026)....	4
Gambar 1. 5 <i>Website</i> PSSI Jawa Tengah (Sumber: Data Pribadi Penulis, 2026)....	4
Gambar 1. 6 OA Instagram PSSI Jawa Tengah (Sumber: Data Pribadi Penulis, 2026).....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3. 1 Metode Pengukuran WebQual 4.0 (Sumber: Wardhana, 2015)	25
Gambar 4. 1 Data usia pengunjung website PSSI Jawa Tengah	40
Gambar 4. 2 Data Pengunjung Website PSSI Jawa Tengah 3 Bulan Terakhir.....	41
Gambar 4. 3 Data Tujuan Utama Pengunjung Mengakses Website PSSI Jawa Tengah.....	42
Gambar 4. 4 Data keterkaitan Pengunjung Website PSSI jawa Tengah.....	43
Gambar 4. 5 Data Mean Instrumen Website PSSI Jawa Tengah.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Website	26
Tabel 3. 2 Pembobotan Skala Likert	33
Tabel 3. 3 Kriteria Pengujian Validitas Instrumen	35
Tabel 3. 4 Kriteria Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 3.5 Klasifikasi Kategori Tingkat Kualitas Website	37
Tabel 4. 1 Data Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 2 Data Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 3 Tabel Mean Usability Quality	47
Tabel 4. 4 Tabel Mean Information Quality	49
Tabel 4. 5 Tabel Mean Service Interaction Quality	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Sertifikat Toefl.....	64
Lampiran 1. 2 Surat Pencatatan Ciptaan Hak Kekayaan Intelektual	65
Lampiran 1. 3 Hasil Cek Plagiarisme Turnitin	66
Lampiran 1. 4 Surat Bebas Plagiasi Perpustakaan Sekolah Vokasi.....	67
Lampiran 1. 5 LoA Jurnal JITEK	68
Lampiran 1. 6 Berita Acara Serah Terima	69

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi di bulan Februari 2026 terhadap *website* PSSI Jawa Tengah, masih terdapat beberapa keterbatasan pada aspek desain, konsistensi konten, dan interaksi layanan yang berpotensi memengaruhi pengalaman pengunjung. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas *website* PSSI Jawa Tengah berlandaskan persepsi pengunjung dengan mempergunakan metode *WebQual* 4.0. *Website* PSSI Jawa Tengah berperan sebagai media informasi resmi organisasi dalam menyampaikan berita, informasi kompetisi, dan layanan informasi sepak bola daerah kepada masyarakat. Penelitian ini mempergunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Perolehan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner daring ke pengunjung *website* yang pernah mengakses dan mempergunakan *website* PSSI Jawa Tengah. Instrumen penelitian disusun berlandaskan 3 dimensi *WebQual* 4.0, yakni *usability quality*, *information quality*, serta *service interaction quality*. Jumlah responden di studi ini sebanyak 123 orang yang dipilih mempergunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis mempergunakan statistik deskriptif dibantu IBM SPSS Statistics 26 melalui perhitungan nilai rerata (*mean*) pada setiap indikator. Temuan penelitian memperlihatkan bahwasanya kualitas *website* PSSI Jawa Tengah secara keseluruhan ada di kategori baik. Dimensi *usability quality* menunjukkan bahwa *website* mudah digunakan dan dipahami pengunjung, meskipun desain visual masih dinilai monoton. Dimensi *information quality* menunjukkan bahwa informasi yang tersedia cukup lengkap, relevan, dan mudah dipahami, namun beberapa halaman belum terkelola secara optimal. Dimensi *service interaction quality* menunjukkan tingkat kepercayaan pengunjung yang tinggi terhadap *website*, tetapi aspek komunikasi langsung melalui informasi kontak masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan pada aspek desain, konsistensi konten, dan akses komunikasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas *website* secara lebih optimal.

Kata kunci: *WebQual* 4.0; kualitas *website*; *usability quality*; *information quality*; *service interaction quality*; PSSI Jawa Tengah

ABSTRACT

Based on observations conducted in February 2026 on the PSSI Central Java website, there are still several limitations were identified in terms of design, content consistency, and service interaction, which may affect user experience. This study aims to evaluate the quality of the Central Java PSSI website based on user perceptions using the WebQual 4.0 method. The Central Java PSSI website functions as the organization's official information media for delivering news, competition information, and regional football-related services to the public. This research employed a quantitative approach with a survey method. Data were collected through an online questionnaire distributed to users who had previously accessed and used the Central Java PSSI website. The research instrument was developed based on the three dimensions of WebQual 4.0, namely usability quality, information quality, and service interaction quality. A total of 123 respondents participated in this study and were selected using purposive sampling techniques. The data were analyzed descriptively using IBM SPSS Statistics 26 by calculating the mean score of each indicator. The results indicate that the overall quality of the Central Java PSSI website is categorized as good. The usability quality dimension shows that the website is easy to use and understand, although the visual design is considered relatively monotonous. The information quality dimension indicates that the information provided is sufficiently complete, relevant, and understandable, despite several pages not being managed optimally. The service interaction quality dimension demonstrates a high level of user trust toward the website; however, direct communication aspects through contact information still need improvement. Based on the findings, improvements in design, content consistency, and communication accessibility are necessary to optimize website quality further.

Keywords: *WebQual 4.0; website quality; usability quality; information quality; service interaction quality; Central Java PSSI*