

**ANALISIS PERFORMA WEBSITE CHATGPT MENGGUNAKAN  
METODE WEBQUAL 4.0**

**SKRIPSI**



Disusun oleh

**Mizarki Anugera Hidayat**

**2135030**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS BATURAJA**

**2025**

**ANALISIS PERFORMA WEBSITE CHATGPT MENGGUNAKAN  
METODE WEBQUAL 4.0**

**SKRIPSI**



Disusun oleh

**Mizarki Anugera Hidayat**

**2135030**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS BATURAJA**

**2025**



**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER**  
**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

**HALAMAN PERSETUJUAN**


Naskah Skripsi yang berjudul “Analisis Performa Website ChatGPT Menggunakan Metode WebQual 4.0.” disusun oleh :

Nama : Mizarki Anugera Hidayat  
Npm : 2135030  
Fakultas : Teknik Dan Komputer  
Program Studi : Informatika


Telah disusun dan dikoreksi dengan baik dan cermat, karena itu pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut untuk diuji.

Baturaja, Juni 2025

Pembimbing I

  
Anggraeni Agustin Muris, M.kom  
NIDN.0222088201

Pembimbing II

  
Fetty Zulyanti, M.Eng  
NIDN. 0119127502



**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER**  
**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

**HALAMAN PENGESAHAN**

“Analisis Performa Website ChatGPT Menggunakan Metode WebQual 4.0”

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan tim penguji  
Program Studi Informatika Fakultas Teknik dan Komputer pada  
Universitas Baturaja pada hari Juni 2025

Tim Penguji :

1. Anggraeni Agustin Muris, M.Kom  
Ketua Tim
2. Fetty Zulyanti, M.Eng  
Sekertaris
3. Joko Kuswanto, M.Kom  
Penguji I
4. Ir. Yuli Ermawati, S.T., M.T  
Penguji II

Tanda Tangan

  
.....  
  
.....  
  
.....  
  
.....

Dekan FTK

  
  
Ir. H. Ferry Listono, S.T., M.T  
NIDN. 0207058501

Mengetahui,

Kaprodi Informatika  
  
  
Joko Kuswanto, M.Kom  
NIDN. 0207058501



**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER**  
**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

**PERNYATAAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “Analisis Performa Website ChatGPT Menggunakan Metode WebQual 4.0”. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini benar adalah buatan saya sendiri tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat dari skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya secara konstitusional.

Demikian pernyataan saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari ternyata skripsi saya dengan judul tersebut, tidak benar atau terbukti hasil plagiat dari karya orang lain maka, saya bersedia menerima sanksi yang berlaku ataupun saya bersedia untuk di anulir/dibatalkan segala hak atas gelar sarjana saya.

Baturaja, Juni 2025

Mahasiswa yang bertandatangan

Mizarki Anugra Hidayat

NPM. 2135030

## MOTTO

*“Setiap orang pasti mempunyai mimpi, begitu juga saya, namun bagi saya yang paling penting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kamu punya, tapi adalah seberapa besar usaha kamu untuk mewujudkan mimpi itu”*

*(Nazril Irham)*

*“Bila nanti kau sudah lebih baik, jangan lupa masa-masa sulitmu. Ceritakan kembali pada dunia, caramu merubah peluh menjadi senyuman”*

*(Andmesh Kamaleng)*

*“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kamu ceritakan”*

*(Boy Candra)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini penulis persembahkan untuk:*

- 1. Ayahanda Tersayang, Abdul Karim. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau dapat mendidik, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi yang tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya sampai mendapatkan gelar sarjana.*
- 2. Almarhumah Ibunda Tercinta, Rita Nirwana. Ibunda yang selalu penulis rindukan dan cintai, semoga ibu melihat putra kecil ibu dari tempat di sisi-Nya. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud bakti dan cinta kasih kepada ibu. Andai waktu mengizinkan, penulis ingin memeluk dan menyampaikan rasa rindu, terima kasih, serta permohonan maaf. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada ibu.*
- 3. Saudara-saudari Tercinta. Kepada Yeni Andesta Wulandari S. Pd. Lidya Dwi Apriyanti A. Md, Okpika Hespi S.P, serta keponakan tercinta Rechel Rehanzhen dan Muhammad Aiska Azura, penulis sangat bersyukur memiliki kalian. Terima kasih atas doa, perhatian, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti dalam perjalanan studi ini.*
- 4. Kepada pemilik NPM (2121029) yang telah kebersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama pengerjaan Tugas Akhir. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Tetap kebersamai dan tidak tunduk pada apa-apa. Tabah sampai akhir.*
- 5. Dosen- dosen pembimbing serta dosen-dosen staf Teknik & Komputer Fakultas Informatika.*
- 6. Teman-teman seperjuangan dan ALMAMATER Tercinta.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji atas kehadiran Allah SWT, atas berkat, rahmat, karunia-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Performa Website ChatGPT Menggunakan Metode WebQual 4.0”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya.

Keberhasilan proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis untuk dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ir. Lindawati, MZ., MT, selaku Rektor Universitas Baturaja.
2. Bapak Ir. H. Ferry Desromi, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer.
3. Bapak Joko Kuswanto, M. Kom. Selaku Ketua Program Studi Informatika.
4. Ibu Anggraeni Agustin Muris, M. Kom. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, nasihat, dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Fetty Zulyanti, M. Eng. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, nasihat, dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
6. Serta segenap dosen-dosen fakultas teknik dan komputer yang telah membantu selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca, sangat penulis harapkan demi kesempurnaannya.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan bagi semua yang membaca

Baturaja, Juni 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1. Analisis .....	6
a. Definisi Analisis .....	6
b. Fungsi dan Tujuan Analisis .....	7
c. Langkah-Langkah Dalam Analisis .....	7
d. Macam-Macam Metode Analisis .....	8
2.2. Performa .....	9
a. Definisi Performa .....	9
b. Indikator dan Aspek Performa Dalam Website .....	9
2.3. Website .....	12
a. Definisi Website .....	12
b. Kualitas Website .....	13
2.4. ChatGPT .....	15
a. Definisi ChatGPT .....	15
b. Sejarah ChatGPT .....	16

c. Cara Menggunakan ChatGPT .....	17
d. Etika Dalam Penggunaan ChatGPT .....	18
e. Keterbatasan ChatGPT .....	18
2.5. WebQual .....	19
a. Definisi WebQual.....	19
2.6. Penelitian Sejenis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Tempat & Waktu.....	27
3.2. Alat & Bahan.....	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	30
a. Wawancara.....	30
b. Studi Literatur .....	30
c. Survei .....	30
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.5. Prosedur Penelitian.....	32
3.6. Metode Penelitian.....	33
3.7. Analisis dan Hasil Interpretasi .....	35
<b>BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum ChatGPT .....	36
a. ChatGPT.....	36
b. Pelatihan.....	36
c. Fitur.....	37
d. Interaksi Dengan ChatGPT .....	38
e. Jenis Kelamin.....	40
4.2 Deskripsi Data Berdasarkan Hasil WebQual 4.0 .....	41
a. Usability .....	41
b. Information Quality.....	53
c. Service Interaction Quality.....	47
4.3 Rekapitulasi Hasil per Dimensi.....	58
a. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	58
4.4 Pembahasan.....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Contoh Website Statis.....	13
<b>Gambar 2.2</b> Contoh Website Dinamis.....	13
<b>Gambar 2.3</b> Contoh Web ChatGPT.....	15
<b>Gambar 3.1</b> Universitas Baturaja .....	26
<b>Gambar 4.1</b> Fitur ChatGPT .....	37
<b>Gambar 4.2</b> Contoh Dokumentasi Interaksi Pengguna Dengan ChatGPT.....	38
<b>Gambar 4.3</b> Contoh Dokumentasi Interaksi Pengguna Dengan ChatGPT.....	39
<b>Gambar 4.4</b> Contoh Dokumentasi Interaksi Pengguna Dengan ChatGPT.....	40
<b>Gambar 4.5</b> Diagram Jenis Kelamin.....	41
<b>Gambar 4.6</b> Diagram batang Website Mudah Digunakan dan Dioperasikan.	42
<b>Gambar 4.7</b> Diagram batang Apakah Interaksi Dengan Website Jelas dan Dimengerti.....	43
<b>Gambar 4.8</b> Diagram batang Apakah Website Memiliki Navigasi atau Petunjuk Yang Jelas .....	45
<b>Gambar 4.9</b> Diagram batang Apakah Website Mudah Digunakan .....	46
<b>Gambar 4.10</b> Diagram batang Apakah Website Menyediakan Informasi Yang Relevan.....	48
<b>Gambar 4.11</b> Diagram batang Apakah Website Menyediakan Informasi Yang Dimengerti.....	49
<b>Gambar 4.12</b> Diagram batang Apakah Website Menyediakan Informasi Secara Detail .....	51
<b>Gambar 4.13</b> Diagram batang Apakah Website Memberikan Informasi Dengan Format Yang Sesuai .....	52
<b>Gambar 4.14</b> Diagram batang Apakah Website Memiliki Reputasi Yang Baik .....	54
<b>Gambar 4.15</b> Diagram batang Apakah Anda Merasa Bahwa Informasi Pribadi Anda Tersimpan Dengan Aman.....	55
<b>Gambar 4.16</b> Diagram batang Apakah Website Memberikan Kemudahan Untuk Berkomunikasi Dengan Pihak Redaksi.....	57
<b>Gambar 4.17</b> Diagram batang rata-rata skor per dimensi.....	59

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Dimensi dan Indikator WebQual 4.0 (Barnes & Vidgen, 2002).....	22
<b>Tabel 2.2</b> Literatur Sejenis .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Urutan Pelaksanaan Penelitian .....	27
<b>Tabel 3.2</b> Instrumen Pertanyaan Penelitian .....	33
<b>Tabel 4.1</b> Website Mudah Digunakan dan Dioperasikan.....	41
<b>Tabel 4.2</b> Apakah Interaksi Dengan Website Jelas dan Dimengerti .....	43
<b>Tabel 4.3</b> Apakah Website Memiliki Navigasi atau Petunjuk Yang Jelas .....	44
<b>Tabel 4.4</b> Apakah Website Mudah Digunakan.....	46
<b>Tabel 4.5</b> Apakah Website Menyediakan Informasi Yang Relevan .....	47
<b>Tabel 4.6</b> Apakah Website Menyediakan Informasi Yang Dimengerti .....	49
<b>Tabel 4.7</b> Apakah Website Menyediakan Informasi Secara Detail.....	50
<b>Tabel 4.8</b> Apakah Website Memberikan Informasi Dengan Format Yang Sesuai.....	52
<b>Tabel 4.9</b> Apakah Website Memiliki Reputasi Yang Baik .....	53
<b>Tabel 4.10</b> Apakah Anda Merasa Bahwa Informasi Pribadi Anda Tersimpan Dengan Aman.....	55
<b>Tabel 4.11</b> Apakah Website Memberikan Kemudahan Untuk Berkomunikasi Dengan Pihak Redaksi .....	56
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>KUISIONER PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
<b>Lampiran 1 .....</b>	<b>68</b>
<b>Lampiran 2 .....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 3 .....</b>	<b>76</b>
<b>Lampiran 4 .....</b>	<b>80</b>
<b>Lampiran 5 .....</b>	<b>84</b>
<b>Lampiran 6 .....</b>	<b>88</b>
<b>Lampiran 7 .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 8 .....</b>	<b>96</b>
<b>Lampiran 9 .....</b>	<b>100</b>
<b>Lampiran 10 .....</b>	<b>104</b>
<b>Lampiran 11 .....</b>	<b>108</b>
<b>Lampiran 12 .....</b>	<b>112</b>
<b>Lampiran 13 .....</b>	<b>116</b>
<b>Lampiran 14 .....</b>	<b>120</b>
<b>Fhoto Dokumentasi Mahasiswi FISIP .....</b>	<b>124</b>
<b>Fhoto Dokumentasi Mahasiswa Mahasiswi FTK .....</b>	<b>125</b>
<b>Fhoto Dokumentasi Mahasiswi FKIP .....</b>	<b>126</b>
<b>Fhoto Dokumentasi Interaksi Pengguna &amp; ChatGPT .....</b>	<b>127</b>
<b>Fhoto Dokumentasi Interaksi Pengguna &amp; ChatGPT .....</b>	<b>128</b>