



**Analisis Pada Website Rumah Sakit Charitas dengan  
Menerapkan Model *Delon & McLean***

**SKRIPSI**

**Anggi Pratama**

**161410345**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Pada Website Rumah Sakit Charitas dengan  
Menerapkan Model Delon & McLean**

**ANGGI PRATAMA**

**161410345**

**Telah diterima salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Pembimbing I



**Febriyanti Panjaitan, M.Kom.**

**Palembang, 09 September 2020**  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,



**Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Pada Website Rumah Sakit Charitas dengan Menerapkan Model Delon & McLean" Oleh "Anggi Pratama", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 09 September 2020.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Febriyanti Panjaitan, M.Kom.

  
(.....)

2. Anggota : Dr Widya Cholil, S.Kom., M.I.T.

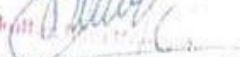
  
(.....)

3. Anggota : Iin Seprina, M.Kom

  
(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Dharma  
Ketua,



  
Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

## SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama :Anggi Pratama

Nim :161410345

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah aslidan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik( Sarjana)di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya:
  2. Karya tulis ini murni gagasan rumusan dan penelitian saya dengan tim pembimbing
  3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapatyang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain,kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke daftar rujukan
  4. Saya bersedia tugas skripsi,di cek keasliannya menggunakan plagiarismchecker serta du unggah ke internet,sehingga dapat diakses secara daring
  5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sumgguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau tidak benar dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan undang-undang uang berlaku:
- Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mestinya

Palembang, 28 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,



Anggi Pratama  
161410345

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi kepada pihak pengelola *Website* dalam meningkatkan kesuksesan suatu sistem informasi *Website*, serta memberikan hubungan dengan masyarakat luar khususnya pada bagian website agar terjalin komunikasi yang baik. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif atau dikenal dengan metode survei. Dimana *Website* yang akan dianalisa tingkat pelayanannya adalah yang berhubungan dengan masyarakat saja, dengan alamat *website* <http://charitashospital.com/palembang/>. Model penelitian dengan menerapkan model delon & mclean , dimana model delon & mclean terdiri atas enam variabel antara lain : kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat. Hasil yang diperoleh yakni kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. Sedangkan penggunaan, kualitas informasi berpengaruh terhadap manfaat bersih. Pembangunan media berbasis website ini dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat antara lain Memudahkan bagi pengakses website baik itu pasien maupun masyarakat umum untuk memperoleh informasi serta fasilitas kemudahan yang diberikan kepada pasien dalam melakukan konsultasi tau pendaftaran secara *online*.

**Kata Kunci :** *Penelitian kesuksesan website, metode deskriptif, model delon & mclean*

## ABSTRACT

This study aims to provide solutions to the website manager in increasing the success of a website information system, as well as providing relationships with the outside community, especially on the website section so that good communication is established. The research method uses descriptive methods or known as the survey method. Where the website that will be analyzed the level of service is related to the community only, with the website address <http://charitashospital.com/palembang/>. The research model applies the Delon & Clean model, where the Delon & Clean model consists of six variables, among others: information quality, system quality, service quality, usage, user satisfaction, benefits. The results obtained, namely system quality, service quality, user satisfaction have no effect on net benefits. Whereas use, the quality of information has an effect on net benefits. The development of this website-based media can provide benefits for the community, including making it easier for website accessors, both patients and the general public to obtain information and convenience facilities provided to patients in conducting online consultations or registration.

**Keywords :** *Website success research, descriptive method, Delon & Clean Model.*

## KATA PENGANTAR

Dalam mewujudkan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kesuksesan *Website* Rumah Sakit Charitas Menggunakan Model *Delon & McLean*”) sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma. Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

- 1) Ibu Febriyanti Panjaitan, M.KOM. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
- 2) Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma
- 3) Bapak Dedi Syamsuar, M.I.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma
- 4) Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuisioner.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan. Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya

Palembang, Oktober 2020

Anggi Pratama

## DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang .....	1
Rumusan Masalah .....	3
Batasan Masalah .....	4
Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
Manfaat Penelitian .....	5
Metodologi Penelitian .....	6
Metode Pengumpulan Data .....	6
Data Primer .....	7
Data Sekunder .....	7
Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
Landasan Teori .....	9
Kualitas Layanan.....	9
Delon & Mclean .....	10
Uji Validitas .....	14
Uji Reliabilitas.....	15
Penelitian Sebelumnya.....	17
Lokasi dan Waktu Penelitian .....	20
Metode Penelitian .....	20
Objek Penelitian .....	20
Variabel Penelitian.....	22
Rancangan Kuisisioner.....	24
Populasi dan Sampel.....	27
Sampel .....	27
Analisis Data .....	28
Analisis Kuantitatif.....	30
Uji Validitas .....	31
Uji Reliabilitas.....	32
Uji Asumsi Klasik.....	33



Uji Normalitas.....	33
Uji Hipotesis.....	33
<b>BAB IV .....</b>	<b>34</b>
Hasil .....	34
Golongan Usia Responden .....	34
Golongan Jenis Kelamin Responden.....	35
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
Variabel Information Quality (X1) .....	37
Variabel System Quality (X2).....	39
Variabel Service Quality (X3).....	41
Variabel Use (X4) .....	43
Variabel Use Satisfaction (X5).....	44
Variabel Net Benefit ( Y ) .....	46
Uji Realibilitas.....	47
Pembahasan Hasil Kuisisioner .....	53
Uji Normalitas.....	54
Uji T.....	58
Variabel information Quality(X1) .....	58
Variabel System Quality(X2) .....	59
Variabel Service Quality (X3).....	59
Variabel Use (X4) .....	59
Variabel System User Satisfaction (X5) .....	60
Uji Hipotesis .....	61
Pembahasan.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
Kesimpulan.....	66
Saran .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Ukuran Alternatif Jawaban Kuisioner .....	21
Tabel 3.5. Variabel Penelitian Pengukuran.....	22
Tabel 3.6. Kuisioner Information Quality .....	24
Tabel 3.7. Kuisioner System Quality.....	25
Tabel 3.8 Kuisioner Service Quality .....	25
Tabel 3.9. Kuisioner Use.....	26
Tabel 3.10 Kuisioner Use Satification... ..	26
Tabel 3.11. Kuisioner Net Benefit... ..	27
Tabel 3.12. Isaac dan Michael.....	28
Tabel 3.13. Persentase Kriteria Tanggapan Responden.....	31
Tabel 4.1. Golongan Usia.....	34
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden... ..	37
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Sistem Quality.....	40
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Service Quality.....	42
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Use.....	44
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas User Satification.....	45
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Net Benefit.....	46
Tabel 4.9. Pedoman Nilai Interpretasi Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.11. Penyebaran Quisioner .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Angket Kuisoner Model Kesuksesan Delon & Mclean.....	70
Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	71
Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	72