



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BASARNAS PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

**SKRIPSI**

**REZA AFRIANSYAH**

**161410168**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2020**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BASARNAS PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

**REZA AFRANSYAH  
161410168**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer**

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

# HALAMAN PENGESAHAN

## **Analisis Kualitas Layanan Website Basarnas Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0**

**REZA AFRIANSYAH**

**161410168**

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

Pembimbing I



**Linda Atika, M.Kom**

**Palembang, 07 September 2020**

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Dekan,



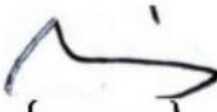
**Dedy Syamsugr, S.Kom., M.I.T., Ph.D.**

# HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Kualitas Layanan Website Basarnas Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0" Oleh "Reza Afriansyah", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin tanggal 07 September 2020.

## Komisi Penguji

1. Ketua : **Linda Atika, M.Kom**



(.....)

2. Anggota : **Ferdiansyah, M.Kom**



(.....)

3. Anggota : **Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom**



(.....)

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



**Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.**

# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Reza Afriansyah

Nim : 161410168

Dengan ini menyatakan bahwa ;

1. Karya tulis saya (skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi, yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

Palembang, 07 September 2020

Yang Membuat Pernyataan,



161410168

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

**“Jangan biarkan hari kemarin merengut banyak hal hari ini”**

Kupersembahkan untuk :

- Allah, Swt
- Kedua orang tua tercinta yang telah berjuang selama ini, yang telah mensupport sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini saya sangat amat berterima kasih banyak.
- Terima kasih kepada adik-adik ku yang telah mendoakan.
- Pembimbing terbaikku Ibu Linda Atika, M.Kom
- Sahabat-sahabat ku Ayu, Aziz, Nita, Odie, Putra yang selalu memberi semangat dan mendoakan.
- Sahabat seperjuangan ku PEJUANG S.KOM
- Sahabat kecilku Fella, Lifran, Opi, Monik
- Terima kasih kepada keluargaku yang selalu memberi support dan doa yang tiada henti sampai saya bisa menyelesaikan pendidikan Strata 1 ini.
- Teman-teman seangkatan
- Yang telah mendoakan saya selama ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih banyak.
- Almamater Kebanggaanku Universitas Bina Darma

# ABSTRAK

Pertumbuhan SI yang demikian pesat menjadikan website sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah instansi dalam hal layanan bagi pengguna. Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan memperoleh umpan balik. Dalam penelitian ini menggunakan metode *WebQual4.0* yaitu, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *User Satisfaction*. Penelitian ini dilakukan di Badan SAR Nasional Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna *website* Basarnas Palembang. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna *website* Basarnas Palembang yang lebih baik, didapat bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci :** *Webqual 4.0*, BASARNAS, Kepuasan Pengguna



# **ABSTRACT**

*The rapid growth of SI has made the website an integral part of an agency in terms of services for users. The service of a website needs to be measured to determine the level of user satisfaction and to get feedback. In this study using the WebQual 4.0 method, namely, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, and User Satisfaction. This research was conducted at the Palembang National SAR Agency. This research was conducted using a questionnaire. The population of this study were the users of the Basarnas Palembang website. The results obtained in this study are the level of satisfaction of users of the Basarnas Palembang website which is better, it is found that the quality of usability, quality of information, and quality of service interactions have a positive effect on user satisfaction.*

**Keywords:** *Webqual 4.0, BASARNAS, User Satisfaction*

# KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Karunia-Nya serta memberikan kesehatan, kekuatan dan kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Pembahasan yang dilakukan dalam skripsi ini adalah mengenai ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BASARNAS PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan dan dorongan serta petunjuk dari semua pihak tidak mungkin skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Samsuar, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Dr. Edy Surya Negara, M.Kom selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Linda Atika, M.Kom selaku pembimbing Skripsi yang selalu sabar dalam membimbing penulis serta memberikan masukan-masukan yang membangun sehingga dapat selesainya skripsi ini.

5. Ibu Iin Seprina, M.Komselaku pembimbing akademik yang merelakan waktu luang untuk membimbing penulis selama masa pendidikan di Universitas Bina Darma.
6. Ibu Ria Safarina Sakti, SE dan pegawai Basarnas Palembang lainnya yang telah memberikan data dan informasi yang sangat berguna dalam penelitian skripsi ini.
7. Kedua orang tua ku yang selalu memberikan dorongan baik moril maupun materil serta do'a dan menjadi penguatku untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak hal yang harus disempurnakan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak pada umumnya dan bagi penulis sendiri pada khususnya.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

# DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian .....	3
1.3 Identifikasi Masalah .....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Metodologi Penelitian .....	5
1.6.1Tempat Penelitian.....	5
1.6.2 Metode Penelitian.....	5
1.6.3 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1 Analisis .....	8

2.1.2 Kualitas Layanan.....	9
2.1.3 Website .....	10
2.1.4 BASARNAS .....	11
2.1.5 Webqual 4.0 .....	11
2.1.6 Populasi dan Sampel.....	14
2.1.7 <i>Statistikal Product and Service Solutions (SPSS)</i> .....	14
2.1.8 Analisis Data .....	15
2.1.9 Skala Likert.....	16
2.2 Penelitian sebelumnya .....	17
<b>BAB III .....</b>	<b>19</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Tahapan Penelitian.....	19
3.3 Lokasi Penelitian .....	22
3.4 Populasi dan Sampel .....	22
3.4.1 Populasi.....	22
3.4.2 Sampel dan Teknik pengambilan sampel .....	22
3.5 Jenis Data, Instrumen dan Metode Pengumpulan Data .....	23
3.5.1 Jenis Data .....	23
3.5.2 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data .....	24
3.6 Variabel Penelitian.....	24
3.7 Menentukan Model dan Hipotesis.....	25
3.8 Definisi Operasional Variabel .....	25
3.8.1 Varibel <i>Independent (X)</i> .....	26
3.8.2 Variabel <i>Dependent (Y)</i> .....	29
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	29
3.9.1 Uji Validitas.....	29
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.10 Analisis Data .....	31
3.10.1 Analisis Korelasi dan Regresi .....	31

3.10.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	32
<b>BAB IV.....</b>	<b>33</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum <i>Website</i> Basarnas Palembang.....	33
4.2 Gambaran Umum Responden.....	34
4.3 Uji Validitas.....	35
4.4 Uji Reliabilitas.....	39
4.5 Analisis Data .....	41
4.5.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	42
4.6 Pembahasan .....	51
<b>BAB V .....</b>	<b>53</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	53
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	21
Gambar 3.2 Diagram jalur <i>webqual</i> 4.0.....	25
Gambar 4.1 Halaman utama <i>website</i> .....	33

# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator <i>Usability</i> .....	12
Tabel 2.2 Indikator <i>Information Quality</i> .....	12
Tabel 2.3 Indikator <i>Service Interaction Quality</i> .....	13
Tabel 2.4 Skor Skala Likert.....	16
Tabel 3.1 Perhitungan Jumlah Populasi.....	22
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Usia Responden .....	35
Tabel 4.3 Validitas <i>Usability</i> .....	36
Tabel 4.4 Validitas <i>Information Quality</i> .....	37
Tabel 4.5 Validitas <i>Service Interaction Quality</i> .....	38
Tabel 4.6 Reliabilitas <i>Usability</i> .....	40
Tabel 4.7 Reliabilitas <i>Information Quality</i> .....	40
Tabel 4.8 Reliabilitas <i>Service Interaction Quality</i> .....	41
Tabel 4.9 Pengukuran Tingkat Kualitas .....	42
Tabel 4.10 Dimensi <i>Usability</i> .....	42
Tabel 4.11 Hasil Dimensi <i>Usability</i> .....	43
Tabel 4.12 Dimensi <i>Information Quality</i> .....	45
Tabel 4.13 Hasil Dimensi <i>Information Quality</i> .....	46
Tabel 4.12 Dimensi <i>Service Interaction Quality</i> .....	48
Tabel 4.13 Hasil Dimensi <i>Service Interaction Quality</i> .....	50



# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian .....	55
Lampiran 2 Surat balasan instansi .....	56
Lampiran 3 SK pembimbing.....	57
Lampiran 4 Surat lulus seminar proposal.....	58
Lampiran 5 Lembar perbaikan proposal.....	59
Lampiran 6 Lembar pengajuan judul.....	60
Lampiran 7 Lembar konsul skripsi.....	61
Lampiran 8 Lembar perbaikan ujian komprehensif .....	62
Lampiran 9 Surat lulus ujian komprehensif.....	63
Lampiran 10 Hasil uji turnitin.....	64