



**Analisis Kualitas Website MIS - Pamsimas (Studi
Kasus : Program Pamsimas Musi Banyuasin)
Menggunakan Metode Webqual 4.0**

SKRIPSI

**Oleh
ROMI AGUSTIAN
161410136**

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



**Analisis Kualitas Website MIS - Pamsimas (Studi
Kasus : Program Pamsimas Musi Banyuasin)
Menggunakan Metode Webqual 4.0**

SKRIPSI

**Oleh
ROMI AGUSTIAN
161410136**

**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 Website MIS-Pamsimas (Studi Kasus :
Program Pamsimas Musi Banyuasin) Menggunakan Metode
Webqual 4.0**

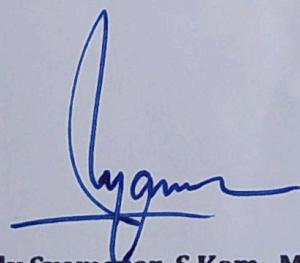
**ROMI AGUSTIAN
161410136**

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

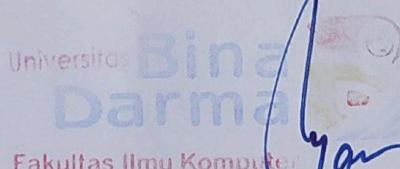
Pembimbing

Palembang ,14 September 2020

Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma,
Dekan,



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



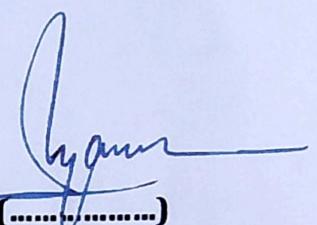
Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Kualitas Website MIS-Pamsimas (Studi Kasus : Program Pamsimas Musi Banyuasin) Menggunakan Metode Webqual 4.0" Oleh "Romi Agustian", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin tanggal 14 September 2020.

Komisi Penguji

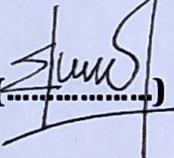
1. Ketua : **Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.**


.....)

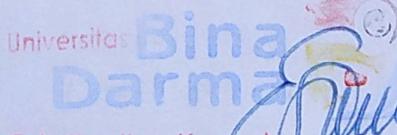
2. Anggota : **Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.**


.....)

3. Anggota : **Edi Supratman, 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 di bawah ini :

Nama : Romi Agustian

NIM : 161410136

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses 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 dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

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

Palembang, 14 September 2020

Yang membuat pernyataan,



NIM : 161410136

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- Belajar dan bekerja dengan giat, kemauan untuk berhasil harus lebih besar dari pada ketakutan akan kegagalan.
- Kemarin adalah kenangan, hari ini adalah kenyataan, besok adalah harapan

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- ❖ Allah S.W.T
- ❖ Kedua Orang Tua Tercinta, Ayah dan Ibu serta ketulusanya dari hati atas doa yang tidak pernah putus yang telah mendukung dalam menyelesaikan jenjang perkuliahan.
- ❖ Ketiga kakaku tersayang, Riki, Reza dan Randi terima kasih atas doa, semangat dan dukungan yang telah diberikan selama ini untuk menyelesaikan pendidikan ini.
- ❖ Bapak Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T.,Ph.D. yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
- ❖ Sahabat Seperjuangan Thio, Wahyu, Anggi, Afri,Berli dan Bani yang telah memberikan motivasi – motivasi pada saat proses penyusunan.
- ❖ Sahabat – sahabatku
- ❖ Teman-teman seangkatan.
- ❖ Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Website MIS-Pamsimas merupakan website sebagai media penyebaran informasi data pegawai mengenai program penyedian air bersih yang dimanfaatkan untuk melakukan kegiatan pemantauan evaluasi dan pelaporan. Penelitian perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasaan pengguna terhadap kualitas layanan website MIS-Pamsimas. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dimana variabel kepuasaan pengguna ditambahkan untuk melengkapi variabel utama (*usability quality, information quality, service interaction quality dan visual quality*). Penelitian ini menghasilkan hipotesis yang diajukan yaitu *information quality* dan *visual quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Sedangkan *usability quality* dan *service interaction quality* berpengaruh negative terhadap *user satisfaction* tingkatan pengaruh faktor-faktor ini berasal dari nilai T-statistic *usability quality* adalah 0.083, nilai T-Statistic *information quality* adalah 2.645, nilai T-Statistic *service interaction quality* adalah 0.057, nilai T-Statistic *visual quality* adalah 2.513.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Webqual 4.0, SEM-PLS

ABSTRACT

The MIS-Pamsimas website is a website as a media for disseminating employee data information regarding the clean water supply program which is used to carry out monitoring, evaluation and reporting activities. Research needs to be measured to determine the level of user satisfaction with the service quality of the MIS-Pamsimas website. This study uses the Webqual 4.0 method in which user satisfaction variables are added to complement the main variables (usability quality, information quality, service interaction quality and visual quality). This research results in the proposed hypothesis that information quality and visual quality have a positive effect on user satisfaction. While usability quality and service interaction quality have a negative effect on user satisfaction, the level of influence of these factors comes from the T-statistic value of usability quality is 0.083, the T-statistic value of information quality is 2.645, the T-statistic value of service interaction quality is 0.057, the T value -Statistic visual quality is 2,513.

Keywords: User Satisfaction, Webqual 4.0, SEM-PLS

KATA PENGANTAR

Assalumalaikum. Wr. Wb

Penulis mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan Website MIS-Pamsimas (Studi Kasus : Program Pamsimas Musi Banyuasin) Menggunakan Metode Webqual 4.0 ".

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih serta bantuan dari semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Orang Tua Tercinta, saudara-saudaraku, dan seluruh teman yang selalu memberikan dukungan dan masukan serta bantuan dalam mengerjakan skripsi.
2. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Kepada Bapak Edi Supratman, M.Kom dan ibu Evi Yulianingsih, M.M.,M.Kom sebagai penguji.
6. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.

7. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2016.

Palembang 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	ivi
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat.....	3
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.5.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Metodologi Penelitian	4
1.6.1 Waktu dan tempat.....	4
1.6.2 Alat.....	4
1.6.3 Bahan.....	4
1.6.4 Metode penelitian.....	6
1.7 Sistematika penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Objek Penelitian.....	8
2.1.1 Pamsimas.....	8
2.1.2 Visi dan misi.....	8
2.1.3 Struktur organisasi	9

2.2. Tinjauan Teori.....	12
2.2.1 Analisis.....	13
2.2.2 Kualitas Layanan.....	13
2.2.3 Kualitas Website	14
2.2.4 Kualitas informasi.....	15
2.2.5 Konsep persepsi dan harapan.....	15
2.2.6 Webqual 4.0	15
2.2.7 Kepuasan Pengguna.....	18
2.2.8 Kerangka pemikiran	19
2.3. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Objek penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian.....	22
3.3 Alur Penelitian.....	23
3.4 Instrumen Penelitian.....	24
3.5 Teknik pengumpulan data.....	26
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.7 Skala Likert.....	27
3.8 Metode Analisis.....	27
3.8.1 Data Preparation (Persiapan Data)	28
3.8.2 Measurement Model Analysis (Analisis Model Pengukuran).....	28
3.8.3 Structural Model Analysis (Analisis model struktural)	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Website MIS-Pamsimas	30
4.1.1. Website MIS-Pamsimas.....	30
4.2 Distribusi responden	33
4.3 Penyaringan Data (Data Screening).....	33
4.2.1 Persiapan Data (Data Preparation)	33
4.2.2 Uji Normalitas	35
4.2.3 Kecukupan data (Data Adequacy).....	35

4.4	Pembuatan model pengukuran	39
4.5	Analisa model pengukuran (measurement model analysys)	39
4.4.1	Reliabilitas indikator	40
4.4.2	Reliabilitas konsistensi internal.....	43
4.4.3	Validitas Konstruk.....	44
4.6	Analisis Model Struktural	47
4.5.1	Collinearity Assessment.....	47
4.5.2	Koefisien Jalur (<i>Path coefficient</i>).....	49
4.5.3	Uji T	51
4.5.4	Uji R	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran.....	20
Gambar 3. 1 Website MIS-Pamsimas	22
Gambar 3. 2 Alur Penelitian.....	23
Gambar 4 1 Tampilan Halam Login	30
Gambar 4 2 Data Pengguna.....	31
Gambar 4 3 Masukan data.....	32
Gambar 4 4 Tampilan data pengguna.....	32
Gambar 4 5 Tampilan MIS-Pamsimas Kabupaten Musi Banyuasin	32
Gambar 4 6 Model Pengukuran.....	39
Gambar 4 7 Reliabilitas sebelum dihilangkan.....	40
Gambar 4 8 Reliabilitas setelah dihilangkan.....	42
Gambar 4 9 Composite Reliability.....	44
Gambar 4 10 Average Variance Extracted	45
Gambar 4 11 Path Coefficients	50
Gambar 4 12 Grafik R Square.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Penelitian	17
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	24
Tabel 3. 2 Keterangan Skala Likert.....	27
Tabel 4 1 Jenis Kelamin	33
Tabel 4 2 Penentuan data uotlier	34
Tabel 4 3 Uji Normalitas	35
Tabel 4 4 Uji data adequancy	37
Tabel 4 5 Measures of sampling adequacy	38
Tabel 4 6 Reliabilitas indikator	41
Tabel 4 7 Hasil Pemeriksaan reliabilitas indikator	42
Tabel 4 8 Composite Reliability	43
Tabel 4 9 Validitas Konvergen.....	45
Tabel 4 10 Analisis former lacker	46
Tabel 4 11 Hasil Validitas Diskriminan.....	47
Tabel 4 12 VIF (Outer Model)	48
Tabel 4 13 VIF (Inner Model).....	49
Tabel 4 14 Path Coefficient	50
Tabel 4 15 UJi T	51
Tabel 4 16 Nilai R variabel penelitian	52