



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DISDUKCAPIL  
KABUPATEN OKI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**SKRIPSI**

**Desi Fitri  
171410227**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2022**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DISDUKCAPIL  
KABUPATEN OKI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Desi Fitri  
171410227

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

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

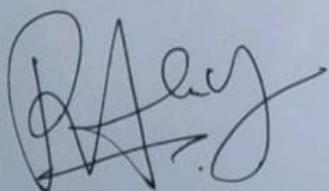
### ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DISDUKCAPIL KABUPATEN OKI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

DESI FITRI  
171410227

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

Palembang, 06 April 2022  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,

Pembimbing



Rahayu Amalia, M.Kom



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

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DISDUKCAPIL KABUPATEN OKI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0" Oleh "Desi Fitri", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 06 April 2022.

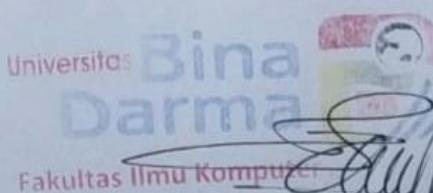
### Komisi Penguji

1. Ketua : **Rahayu Amalia, M.Kom**

2. Anggota : **Linda Atika, M.Kom**

3. Anggota : **Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom.**

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



Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desi Fitri  
NIM : 171410227

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 tidak ada plagiat dan saya buat dengan sebenarnya benarnya.

Surat pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran 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, 06 April 2022  
Yang Membuat Pernyataan,



Desi Fitri  
171410227

## **MOTTO DAN PERSEMPAHAN**

Motto :

“Hidup itu harus selalu bersyukur, agar nikmat mu akan ditambah”

Ku persembahkan untuk : Allah SWT Terimakasih kepada kedua orang tuaku yang telah mensupport serta mendoakan, sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini tepat waktu.

Pembimbing terbaikku Ibu Rahayu amalia Serta Ibu Eka PujiAgustini. Dan ibu linda atika

Sahabat-sahabatku yang selalu memberi semangat dan mendoakan. Sahabat seperjuanganku PEJUANGS.KOM Terimakasih kepada keluargaku yang selalu memberi dukungan semangat serta yang tiada henti sampai saya bisa menyelesaikan pendidikan Strata1ini. Teman teman seangkatan yang telah mendoakan saya selama ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih banyak. Almamater Kebanggaanku Universitas Bina Darma

## **ABSTRACT**

In the digital era, the development of information is increasingly rapid, it can be seen from a lot of information obtained on social media, this has been done by many companies, agencies and other individuals to exchange information. Information exchange can occur because of a technology created by researchers who exist in the world. In this case the facilities and infrastructure provided through the Website media or which can be used for the benefit of users, the Website is one of the important media used to measure user satisfaction in the quality of Website services using Webqual 4.0 Analysis which is categorized into four variables in measuring Website quality. namely Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, and User Statistics (Overall), where this research will be carried out at the civil registry office of Oki district (Disdukcapil Oki), this study uses a questionnaire with the aim of knowing the effect of Website Service Quality of Disdukcapil Ogan Komering Ilir on partial satisfaction of the people of Oki Regency.

**Keywords:** Quality of service, user satisfaction, Disdukcapil Oki, Webqual 4.0

## **ABSTRAK**

Pada era digital, perkembangan informasi semakin pesat, dapat dilihat dari banyak informasi yang didapatkan di sosial media, hal ini telah banyak dilakukan oleh perusahaan, instansi dan individu lain untuk saling bertukar informasi. Pertukaran informasi dapat terjadi karena suatu teknologi yang diciptakan oleh para peneliti yang ada di dunia. Dalam hal ini sarana dan prasarana yang disediakan melalui media *Website* atau yang dapat juga digunakan untuk kepentingan pengguna, *Website* merupakan salah satu media penting yang digunakan untuk diukur dalam mengetahui kepuasan pengguna dalam kualitas layanan *Website* menggunakan Analisis *Webqual 4.0* yang dikategorikan dalam empat variabel dalam mengukur kualitas *Website* yaitu *Usability Quality, Information quality, interaction quality, and User Satisfaction (Overall)*, dimana penelitian ini akan dilakukan di dinas catatan sipil kabupaten Oki (Disdukcapil Oki), pada penelitian ini menggunakan kuisioner dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan *Website* Disdukcapil Ogan Komering Ilir terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Oki secara parsial.

**Kata Kunci :** Kualitas layanan, kepuasan pengguna, Disdukcapil Oki, Webqual 4.0

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penyusunan laporan kerja praktek yang dilaksanakan di Universitas Bina Darma ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun oleh 1 (satu) orang atau individu. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk gelar sarjana dan penyusunan tugas akhir di Universitas Bina Darma. Salah satu tujuan dalam menulis laporan ini adalah sebagai media dokumentasi dan juga bentuk evaluasi Tugas akhir Penyusunan Laporan ini berdasarkan data yang diperoleh selama kegiatan kerja praktek dan data dari internet.

Penulisan laporan ini menyampaikan terima kasih pada beberapa pihak yang ikut mendukung proses pembuatan laporan ini hingga selesai. yaitu:

1. Bapak Zaid Amin, M.Kom, P.H.D selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma
2. Ibu Rahayu Amalia, M.Kom selaku pembimbing saya dalam penyelesaian Laporan Tugas akhir skripsi
3. Ibu Eka Puji Agustini, M.M.,M Kom selaku penguji dalam tugas akhir
4. Ibu Linda Atika M.Kom selaku Penguji dalam tugas akhir

Kami menyadari bahwa penyusuan laporan ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, untuk mohon dimaklumi. Demikian kata pengantar ini kami buat, semoga dapat bermanfaat bagi kami dan pembaca.

Palembang, 28 april 2022



Desi Fitri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1 Analisis .....	6
2.2 Kualitas Layanan Website.....	6
2.3 Website Disdukcapil OKi .....	7
2.4 Kepuasan Pengguna .....	8
2.5 Populasi.....	10
2.6 Sampel .....	11
2.7 Metode <i>Webqual</i> .....	12
2.8 Hubungan antara Kemudahan Pengguna dan Kepuasan Pengguna .....	15
2.9 Hubungan antara Kualitas Interaksi dan Pengguna .....	15
2.10 Hubungan antara Kualitas Interaksi dan Kepuasan Pengguna .....	15
2.11 <i>Statistik Product and Service Solution (SPSS)</i> .....	16
2.12 Metode Penelitian .....	17
2.13 Pengertian Opeasional Variabel .....	17
2.14 Validitas dan <i>Reabilitas</i> .....	18
2.15 Analisis Korelasi dan Regresi .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Tempat Penelitian.....	21
3.2 Alat dan Bahan.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4 Metode Analisa Data.....	22
3.5 Populasi dan Sampel .....	23

3.6	Pembuatan Kuesioner dalam Metode <i>Webqual</i> 4.0 .....	23
3.6.1	Perancangan Konstruk kuesioner .....	23
3.6.2	Pengguna (Ovelal) .....	25
3.7	Analisis Data.....	26
3.8	Analisis Korelasi dan Regresi .....	26
3.9	Hipotesis .....	26
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	27
4.1.1	Tugas Pokok.....	27
4.1.2	Fungsi .....	27
4.1.3	Gambaran Umum Responden .....	29
4.1.4	Masyarakat Oki .....	29
4.2	Uji Validitas.....	29
4.3	Uji Reabilitas .....	35
4.4	Analisis Data.....	37
4.4.1	Analisa Dekscriptif Variabel Penelitian .....	37
4.4.2	Deskriptif Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	42
4.4.3	Deskriptif Kualitas Informasi ( <i>Interaction Quality</i> ). .....	47
4.4.4	Deskriptif <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	52
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis.....	57
4.7	Pembahasan .....	59
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1	Kesimpulan .....	62
5.2	Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Populasi .....	10
Tabel 2.2	Variabel Webqual .....	14
Tabel 3.1	Konstruk Kemudahan Pengguna .....	23
Tabel 3.2	Kualitas Informasi .....	24
Tabel 3.3	Kualitas Interaksi.....	25
Tabel 3.4	Kepuasan Pengguna.....	25
Tabel 4.1	Hasil Usability Quality .....	30
Tabel 4.2	Validitas <i>Information Qualilty</i> (X2).....	32
Tabel 4.3	<i>Validitas Interaction Qualilty</i> (X3).....	33
Tabel 4.4	Uji Validitas User Statisfication (Y).....	34
Tabel 4.5	Validitas <i>Usabiility Qualilty</i> X1.....	35
Tabel 4.6	Reabilitas <i>Information Qualilty</i> (X2).....	36
Tabel 4.7	Reabilitas <i>Interaction qualilty</i> .....	36
Tabel 4.8	<i>User stastification</i> .....	37
Tabel 4.9	Hasil Analisa Deskriptif.....	38
Tabel 4.10	Hasil Dimensi <i>Usability</i> (X1.1).....	38
Tabel 4.11	Hasil Dimensi <i>Usability</i> (X1.2).....	39
Tabel 4.12	Hasil (X1.3) <i>Usability</i> .....	39
Tabel 4.13	Hasil (X1.4) <i>Usability</i> .....	40
Tabel 4.14	Hasil (X1.5) <i>Usability</i> .....	40
Tabel 4.15	Hasil (X1.6) <i>Usability</i> .....	41
Tabel 4.16	Hasil (X1.7) <i>Usability</i> .....	41
Tabel 4.17	Hasil (X1.8 ) <i>Usability</i> .....	42
Tabel 4.18	Dimensi Kualitas informasi ( <i>Information Qualilty</i> ) .....	42
Tabel 4.19	Hasil <i>Information Quality</i> .....	43
Tabel 4.20	Hasil (X2.2) <i>Information</i> .....	43
Tabel 4.21	Hasil (X2.3) <i>Information</i> .....	44
Tabel 4.22	Hasil (X2.4) <i>Information</i> .....	45
Tabel 4.23	Hasil (X2.5) <i>Information</i> .....	45
Tabel 4.24	Hasil (X2.6) .....	46
Tabel 4.25	Hasil (X2.7) .....	47
Tabel 4.26	Dimensi Kualitas Informasi ( <i>Interaction Qualilty</i> ).....	48
Tabel 4.27	Hasil (X3_1) <i>Interaction</i> .....	48
Tabel 4.28	Hasil (X3_2 ) <i>Interaction</i> .....	49
Tabel 4.29	Hasil (X3_3 ) <i>Interaction</i> .....	49
Tabel 4.30	Hasil (X3_4 ) <i>Interaction</i> .....	50
Tabel 4.31	Hasil (X3_5 ) <i>Interaction</i> .....	51
Tabel 4.32	Hasil (X3_6 ) <i>Interaction</i> .....	51
Tabel 4.33	Dimensi Kepuasan Pengguna ( <i>User Stastification</i> ).....	52
Tabel 4.34	Hasil Dimensi <i>User Stastification</i> (Y1).....	53
Tabel 4.35	Hasil Uji Multikolineitas .....	55
Tabel 4.36	Hasil Uji Heteroskedasitas .....	56

Tabel 4.37	Uji T .....	57
Tabel 4.38	Hasil Uji F .....	58
Tabel 4.39	Uji F .....	59



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1	Laman Login Website Disdukcapil Oki .....	29
Gambar 4.2	Grafik Responden berdasarkan pengguna.....	29
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas .....	54
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedasitas .....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Foto 1 Gambar Objek .....	62 Foto 2
Gambar Hasil Kuisioner .....	62 Foto 3
Gambar Halaman Surat Kelulusan Kompre.....	62 Foto 4
Hasil Turnitin .....	62 Foto 5
Lembar konsultasi .....	63

