



**ANALISIS *WEBSITE* HOTEL BINA DARMA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR**

SKRIPSI

FATHURRACHMAN

151410381

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**



**ANALISIS *WEBSITE* HOTEL BINA DARMA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR**

FATHURRACHMAN

151410381

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS WEBSITE HOTEL BINA DARMA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR**

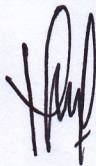
FATHURRACHMAN

151410381

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

Palembang, 03 Juli 2019
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Iin Seprina, M.Kom

Universitas **Bina
Darma**
Fakultas Ilmu Komputer



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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS WEBSITE HOTEL BINA DARMA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR" Oleh "Fathurrachman", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 03 Juli 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Iin Seprina, M.Kom**

(.....)

2. Anggota : **R.M. Nasrul Halim D., M.Kom.**

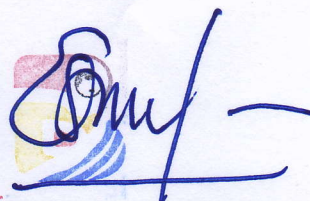
(.....)

3. Anggota : **A. Haidar Mirza, S.T., M.Kom.**

(.....)

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

Universitas **Bina Darma**
Fakultas Ilmu Komputer



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FATHURRACHMAN

NIM : 151410381

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, 06 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



FATHURRACHMAN

NIM : 151410381

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”.

“AL-Insyirah ayat 6-8”

PERSEMBAHAN :

Terimakasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Yang utama dari segalanya, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini terselesaikan tepat waktu.
2. Kedua Orang Tua ku, Ayah ku Tercinta (Asy Ja’i) dan Ibu ku Tersayang (Siti Aisyah) yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih sayang yang tiada terhingga untuk diriku yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.
3. Kakak pertama (Dicko Zulyadi, S.Pd dan Hernia), Kakak kedua (Lamhatina, A.Md.Keb dan Zulfikri) yang telah memberi dukungan dan support kepada adek bungsumu.
4. Dosen pembimbing, Ibu Iin Seprina, M.Kom.
5. Orang yang kunanti, yaitu Teman Hidupku yang sampai saat ini sosoknya masih dirahasiakan Tuhan. Semoga dirimu selalu dalam lindungan-Nya dan selalu kuat dalam menghadapi rintangan hidup ini. Hal yang kuupayakan saat ini hanyalah memperbaiki diri dalam hal iman dan taqwa sehingga setidaknya diriku mempunyai bekal untuk membimbingmu kejalan Tauhid, jalan yang di ridhoi-Nya. Hingga nantinya kita akan dipertemukan dalam ikatan suci(janji suci),kemudian hidup bersama bersamamu, merajut kisah-kisah kita, diriku akan berusaha menjadi pemimpin terbaik bagimu, pelindung

terbaik bagimu dan penjagamu dengan sebaik semampuku bisa. Aku berharap dan berdo'a hubungan kita kekal abadi hingga ke Surganya. Aamiin...(Denganmu Teman Hidupku, Entah siapapun Dirimu).

6. Sahabat-sahabat terbaik selama menjadi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma, yang selalu membantu dan menyemangati dalam proses pembuatan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat kostanku saudara Angga Zarnanda, Edwin dan Toto Tasmoro, yang selalu menjadi penghibur dan membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.

Palembang, 06 Agustus 2019

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis website Hotel Bina Darma Palembang terhadap kepuasan pengguna Akhir dengan tepat waktu

Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar sarjana teknik pada program studi sistem informasi, fakultas ilmu komputer bina darma Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M., selaku rektor universitas Bina Darma, yang telah memberikan kesempatan serta arahan selama pendidikan, penelitian dan penyusunan Skripsi ini.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D, selaku dekan fakultas ilmu komputer universitas bina darma yang telah memberikan kesempatan serta arahan selama pendidikan, penelitian dan penyusunan Skripsi ini.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Ketua prodi sistem informasi fakultas ilmu komputer Universitas bina darma darma yang telah memberikan kesempatan serta arahan selama pendidikan, penelitian dan penyusunan Skripsi ini.
4. Iin Seprina, M.Kom, selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sejak permulaan sampai dengan selesainya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma.
6. Bapak dan Ibu Dosen program studi sistem informasi fakultas ilmu komputer universitas bina darma yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis selama menenmpuh pendidikan.
7. Teman-teman mahasiswa program studi sistem informasi fakultas ilmu komputer universitas bina darma

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Penulis menyadari segala keterbatasan dan kekurangan pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak masih dapat diterima dengan senang hati. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin...

Palembang, 06 Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Waktu dan Tempat	4
1.5.2 Alat dan Bahan	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Tinjauan Umum	6
2.1.1 Sejarah Singkat	11
2.1.2 Visi dan Misi.....	12
2.1.3 Struktur Organisasi	13
2.2 Tinjauan Pustaka	13
2.2.1 <i>Website</i>	13
2.2.2 Kepuasan Pengguna.....	14
2.2.3 <i>End User Computing Satisfaction</i>	14
2.2.4 <i>SPSS (Statistical Product and Service Solution)</i> 16	
2.3 Penelitian Sebelumnya.....	17
2.4 Kerangka Berfikir	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Metode Penelitian	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.5 Populasi.....	25
3.6 Sampel.....	25
3.7 Alat Instrumen Penelitian	26
3.8 Metode Analisis.....	26
3.8.1 Pengujian Data	27

	3.8.2 Uji Validitas	27
	3.8.3 <i>Uji Reliability</i>	28
	3.9 Uji T.....	28
	3.10 Uji F.....	29
	3.11 Uji Asumsi Klasik.....	30
	3.11.1 Uji Normalitas.....	30
	3.11.2 Uji Multikolinieritas	31
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
	4.1 Hasil	32
	4.2 Data Responden.....	32
	4.3 Deskripsi Jawaban Variabel Penelitian	35
	4.4 Uji Validitas	42
	4.5 Uji Reliabilitas.....	49
	4.6 Uji T	52
	4.7 Uji F.....	55
	4.8 Uji Asumsi Klasik.....	56
	4.8.1 Uji Normalitas.....	56
	3.8.2 Uji Multikolinieritas	57
BAB V	PENUTUP	
	5.1 Simpulan.....	59
	5.2 Saran	60

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	26
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	33
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur	34
Tabel 4.4 Variabel <i>content</i> (isi)	35
Tabel 4.5 Variabel <i>accuracy</i> (akurasi)	36
Tabel 4.6 Variabel <i>format</i> (bentuk)	37
Tabel 4.7 Variabel <i>easy of use</i> (kemudahan pengguna)	38
Tabel 4.8 Variabel <i>timeless</i> (ketepatan waktu)	39
Tabel 4.9 Variabel <i>user satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	40
Tabel 4.10 Proporsi Variabel <i>EUCS</i>	41
Tabel 4.11 Distribusi r	42
Tabel 4.12 Hasil uji validitas variabel <i>content</i> (isi)	43
Tabel 4.13 Tabel keterangan <i>content</i> (isi)	43
Tabel 4.14 Hasil uji validitas variabel <i>accuracy</i> (akurasi)	44
Tabel 4.15 Tabel keterangan <i>accuracy</i> (akurasi)	44
Tabel 4.16 Hasil uji validitas variabel <i>format</i> (bentuk)	45
Tabel 4.17 Tabel keterangan variabel <i>format</i> (bentuk)	45
Tabel 4.18 Hasil uji validitas variabel <i>easy of use</i>	46
Tabel 4.19 Tabel keterangan <i>easy of use</i> (kemudahan pengguna)	46
Tabel 4.20 Hasil uji validitas variabel <i>timeless</i> (waktu tanggap)	47
Tabel 4.21 Tabel keterangan <i>timeless</i> (waktu tanggap)	47
Tabel 4.22 Hasil uji validitas variabel <i>user satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	48
Tabel 4.23 Tabel keterangan <i>user satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	49
Tabel 4.24 Hasil uji reliabilitas variabel <i>content</i> (isi)	49
Tabel 4.25 Hasil uji reliabilitas variabel <i>accuracy</i> (akurasi)	50
Tabel 4.26 Hasil uji reliabilitas variabel <i>format</i> (bentuk)	50
Tabel 4.27 Hasil uji reliabilitas variabel <i>easy of use</i> (kemudahan pengguna)	51
Tabel 4.28 Hasil uji reliabilitas variabel <i>timeless</i> (waktu tanggap)	51
Tabel 4.29 Hasil uji reliabilitas variabel <i>user satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	52
Tabel 4.30 Hasil uji t variabel <i>content</i> (isi)	53
Tabel 4.31 Hasil uji t variabel <i>accuracy</i> (akurasi)	53
Tabel 4.32 Hasil uji t variabel <i>format</i> (bentuk)	54
Tabel 4.33 Hasil uji t variabel <i>easy of use</i> (kemudahan pengguna)	54
Tabel 4.34 Hasil uji t variabel <i>timeless</i> (ketepatan waktu)	55
Tabel 4.35 Hasil uji f	56
Tabel 4.36 Hasil uji <i>Multikolinieritas</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman Utama <i>Website</i>	6
Gambar 2.2 Menu <i>Reservation</i>	7
Gambar 2.3 Menu Warmest Greeting.....	8
Gambar 2.4 Menu Tiger Cafe	9
Gambar 2.5 Menu News.....	10
Gambar 2.6 Struktur Organisasi Perusahaan.....	13
Gambar 2.7 Model <i>EUCS</i> doll dan Torkzadeh	15
Gambar 2.8 Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 4.1 Normal P-Plot of Regression Standardized Residual.....	57