



**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*  
SIDEMANG PALEMBANG DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0***

**SKRIPSI**

**PUTRI SINDI  
181410122**

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

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE SIDEMANG PALEMBANG DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

**PUTRI SINDI**  
**181410122**

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

Palembang, 16 Maret 2023

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma

Pembimbing

Dekan,



**Tri Oktarina, M.Kom**

  


**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE SIDEMANG PALEMBANG DENGAN METODE WEBQUAL 4.0" Oleh "Putri Sindi", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 16 Maret 2023.

### Komisi Penguji

Ketua : Tri Oktarina, M.Kom (..........)

Anggota : Muhamad Ariandi, M.Kom (..........)

Anggota : Fatmasari, M.M., M.Kom (..........)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,



Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Sindi

NIM : 181410122

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk gelar akademi (Sarjana) di Universitas Bina Darma Palembang.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan dari dosen Pembimbing.
3. Didalam karya tulis ini tidak ada karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain,kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan pengarang dan memasukkan dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia apabila skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *Plagiarism checker* serta diunggah di internet,sehingga dapat diakses publik.
5. Surat pernyataan ini saya buat dengan bersungguh-sungguhnya dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam menyatakan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Palembang, 15 April 2023

Membuat Pernyataan,



Putri Sindi  
(181410122)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

**Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan  
Kesanggupannya.(Qs.Al-Baqarah:286)**

**Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada  
keberhasilan tanpa kebersamaan dan tidak ada kemudahan  
tanpa doa.**

### **PERSEMBAHAN :**

**Penulis mempersembahkan Karya Tugas Akhir ini kepada Allah swt yang telah memberi rahmad dan kekuatan kepada peneliti. Skripsi ini saya persembahkan penuh kepada Orang Tua hebat dalam hidup saya ayah Sudirman dan Ibu Nurhamida, saudara/ saudari tersayang, mereka lah yang membuat segalanya tidak mungkin menjadi mungkin sampai pada tahap skripsi ini terselesaikan. Untuk semua pihak yang menjadi alasan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.**

## ABSTRAK

Di era globalisasi ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi telah berkembang pesat dan terus berkembang. Cominfo sebagai humas pemerintah yaitu sebagai model informasi program resmi atau informasi yang ingin disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat. SIDEMANG adalah singkatan dari Sistem Informasi Administrasi Online Warga Palembang. Dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu website, diperlukan suatu metode untuk mengetahui hasil akhir yang nantinya dapat memberikan gambaran untuk meningkatkan kualitas website tersebut. Penulis menggunakan metode WebQual 4.0 untuk melakukan penelitian. Metode Webqual 4.0 merupakan lanjutan dari metode Webqual sebelumnya yang berfokus pada pengukuran kualitas website dari sudut pandang pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner online yang dibagikan kepada pengguna website Sidemang Palembang. Sampel penelitian diambil dari total 113 responden melalui purposive random sampling. Data yang diperoleh dianalisis dengan analisis faktor dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan website Sidemang Palembang berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan analisis faktor, keramahan pengguna, informasi dan interaksi merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan website Sidemang Palembang. Sementara itu, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa faktor usability dan faktor kualitas interaksi memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas layanan website Sidemang Palembang. Namun, skor kualitas data tidak mempengaruhi kualitas layanan. Penelitian ini dapat membantu untuk meningkatkan kualitas layanan website Sidemang Palembang dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pengembangan layanan online sejenis lainnya.

Kata kunci : Analisis, pengukuran, kualitas layanan, situs web, webqual

## ABSTRACT

*In this era of globalization, the development of science and information technology has grown rapidly and continues to grow. Cominfo as government public relations, namely as a model of official program information or information that the government wants to convey to the public. SIDEMANG is an abbreviation of the Palembang Citizens Online Administration Information System. In measuring user satisfaction with a website, a method is needed to find out the final results which can later provide an overview to improve the quality of the website. The author uses the WebQual 4.0 method to conduct research. The Webqual 4.0 method is a continuation of the previous Webqual method which focuses on measuring website quality from the user's point of view. This study used a quantitative approach with data collection techniques through online questionnaires which were distributed to users of the Sidemang Palembang website. The research sample was taken from a total of 113 respondents through purposive random sampling. The data obtained were analyzed by factor analysis and multiple linear regression analysis. The results of the study show that the service quality of the Sidemang Palembang website is in a fairly good category. Based on factor analysis, user friendliness, information and interaction are the main factors that influence the service quality of the Sidemang Palembang website. Meanwhile, the results of hypothesis testing show that the usability factor and interaction quality factor have the greatest influence on the service quality of the Sidemang Palembang website. However, the data quality score does not affect service quality. This research can help to improve the service quality of the Sidemang Palembang website by knowing the factors that influence service quality. In addition, the results of this study can be used as a reference for the development of other similar online services.*

*Keywords: Analysis, measurement, service quality, website, webqual*

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum' Warahmatullahi Wabarakatu.**

Alhamdulillah Rabbil'alamin. Segala puji dan syukur tak henti-hentinya peneliti panjatkan kehadiran ALLAH Subhanallahu Wa Ta'ala atas rahmat, karunia, anugrah, hidayat, kemudahan, kelancaran serta pertolongan-Nya serta junjungan Nabi besar Muhammad SalallahualaihiWassalam sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan yang diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Strata 1 pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bina Darma Palembang, dengan Skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE SIDEMANG PALEMBANG DENGAN METODE WEBQUAL 4.0"

Dalam Penyusunan Skripsi ini, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekeliruan dan kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis bersedia menerima saran dan masukan dari semua pihak. Dalam proses penyusunan dan menyelesaikan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. **Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M.**, selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. **Bapak Dr. Tata Subatri, S.Kom, M.MSI M.KM**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang
3. **Ibu Nita Rosa Damayanti, M. Kom. Ph.d** selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang
4. **Ibu Tri Oktarina, M.Kom**, selaku Dosen Pembimbing dan **Bapak Kurniawan, S.Kom., M.M., M.Kom** yang telah memberikan masukan, motivasi, meluangkan waktu, wejangan serta pikirannya untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
5. **Bapak Muhamad Ariandi, M.Kom.** sebagai dosen penguji 1 dan **Ibu Nia Oktaviani, M.Kom dan ibu Fatmasari, M.M., M.Kom** sebagai dosen penguji



2 yang telah memberikan banyak arahan dan masukan kepada penulis.

6. Seluruh Ibu bapak Dosen Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan tanpa batas.

7. **Keluarga Besar** yang telah membantu, membimbing, memberikan arahan dan selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Teruntuk Ibunda tercinta Ibu **Nurhamida** serta Ayahanda tercinta Ayah **Sudirman** dan Kakakku **Putra Agung, S.E** dan ketiga adikku **Denis Saputra, Anggun Angraini, Lefin Anjelo** yang telah memberikan semangat dan semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orangtua.

8. Terima kasih untuk Orang terkasih **Tedi Firmansah** laki-laki yang selalu support peneliti hingga sampai pada tahap ini, semua Sahabat, teman-teman angkatan, kakak tingkat dan semua yang telah terlibat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT melimpahkan taufik dan hidayah-nya bagi kita semua. Aamiin .

**Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Palembang, 15 April 2023

Putri Sindi

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	iiii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	3
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	6
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	8
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
DAFTAR PUSTAKA .....	25
DAFTAR LAMPIRAN.....	27

## DAFTAR GAMBAR

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Gambar 3.1 Model WebQual 4.0 .....	6
Gambar 3.2 Skema Penelitian .....	6

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas .....	15
Gambar 4.2 Grafik X1 Usability .....	22
Gambar 4.3 Grafik X2 Information Quality .....	22
Gambar 4.4 Grafik X3 Interaction Quality .....	23
Gambar 4.5 Grafik Y1 User Satisfaction .....	23

## DAFTAR TABEL

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

<b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin Responden.....	8
<b>Tabel 4.2</b> Umur Responden .....	9
<b>Tabel 4.3</b> Pendidikan Terakhir Responden.....	9
<b>Tabel 4.4</b> Uji Validasi Variabel.....	10
<b>Tabel 4.5</b> Uji Realibilitas Variabel.....	12
<b>Tabel 4.6</b> Uji Normalitas .....	13
<b>Tabel 4.7</b> Uji Multikolinearitas .....	14
<b>Tabel 4.8</b> Uji Regresi Berganda.....	15
<b>Tabel 4.9</b> Uji T .....	17
<b>Tabel 4.10</b> Uji F.....	19
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Perhitungan Dari 113 Responden.....	20
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Perhitungan Responden Berdasarkan Variable .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Surat Izin Penelitian.....	27
<b>Lampiran 2</b> SK Pembimbing.....	28
<b>Lampiran 3</b> Publikasi Jurnal.....	29

