



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BULLETIN
METROPOLIS DENGAN METODE *WEBQUAL*
(STUDI KASUS KOMINFO KOTA PALEMBANG)**

SKRIPSI

TENTI

151410111

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



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BULLETIN
METROPOLIS DENGAN METODE *WEBQUAL*
(STUDI KASUS KOMINFO KOTA PALEMBANG)**

TENTI

151410111

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BULLETIN METROPOLIS
DENGAN METODE *WEBQUAL*
(STUDI KASUS KOMINFO KOTA PALEMBANG)**

TENTI

151410111

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

**Palembang, Juli 2019
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

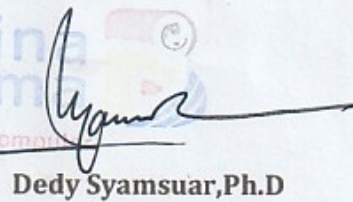
Pembimbing



EVIYULIANINGSIH, MM.,M.Kom



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer



Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BULLETIN METROPOLIS DENGAN *WEBQUAL* (STUDI KASUS KOMINFO KOTA PALEMBANG)" Oleh "TENTI", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 9 Juli 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua :EVI YULIANINGSIH, MM.,M.Kom (.....)

2. Anggota :Deny Erlansyah, MM.,M.Kom (.....)

3. Anggota :Muhamad Ariandi, 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 : Tenti
NIM : 151410111

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Didalam Skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah keinternet, 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 sebagai mana mestinya.

Palembang, Juli 2019
Yang membuat
pernyataan,



TENTI
NIM :151410111

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Jangan pernah dirimu memiliki sifat berharap lebih jika kamu tidak bisa memberi lebih"

"not about having a lot of money to be loyal, but about loyalty that ends with having a lot of money"

"Butuh ribuan lautan harus dilalui Nakoda agar ia dapat disebut pelaut,
butuh ribuan proses agar engkau dapat disebut sukses"

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- ~ Ayah dan (Alm) Ibu Tercinta
- ~ Saudara ku Tercinta
- ~ Pembimbing Skripsi ibu Evi Yulianingsih, MM., M.Kom dan Pembimbing Akademik Bapak Kurniawan, MM., M.Kom
- ~ Sahabat-Sahabat tercinta yang telah membantu dan menyemangati untuk menyelesaikan Skripsi
- ~ Almamate

ABSTRAK

KOMINFO adalah salah satu humas pemerintah yaitu menjadi panutan informasi resmi baik dari program atau informasi yang ingin disampaikan pemerintah kepada masyarakat. Salah satu sumber informasi untuk masyarakat dari KOMINFO adalah *Website*. *Website* sebagai salah satu bagian dari layanan bagi pengguna dalam suatu organisasi atau instansi. Layanan *Website* perlu diukur untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna. Pada penelitian ini kualitas *Website* diukur dengan menggunakan metode *WebQual*. Dengan variabel dari metode tersebut yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi sebagai variabel bebas dan variabel terkaitnya kepuasan pengguna. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antar dimensi dari *WebQual* dengan variabel terikat. Responden dipilih yang memiliki kriteria pernah menggunakan *Website* KOMINFO sebelumnya. Hasil yang didapat dapat menjadi rekomendasi bagi KOMINFO dan instansi lain dalam mengukur kualitas *Website* yang telah ada sehingga nantinya *Website* yang ada dapat meningkat menjadi tingkat pematangan dan mencapai tujuan untuk pemanfaatan.

Kata Kunci : webqual, kualitas website, KOMINFO

ABSTRACT

KOMINFO is one of the government public relations, which is a role model for official information both from programs or information that the government wants to convey to the public. One source of information for the public from KOMINFO is Website. Website as one part of the service for users in an organization or agency. Website services need to be measured to find out how much the level of user satisfaction is. In this study the quality of the Website is measured using the WebQual method. With variabel from these methods, namely the usability, quality of information, and quality of interaction as independent variables and variables related to user satisfaction. Multiple linear regression analysis is used to test the inter-dimensional relationship of WebQual with the dependent variable. Respondents were selected who had the criteria to have used the KOMINFO Website before. The results obtained can be a recommendation for KOMINFO and other agencies in measuring the quality of the existing website so that later the existing website can increase to the level of maturation and achieve the goal for utilization.

Keywords: webqual, website quality, KOMINFO

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada kehadiran Allah S.W.T , karna atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dalam mata kuliah Sistem Informasi yang berjudul : “PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BULLETIN METROPOLIS DENGAN METODE *WEBQUAL* (STUDI KASUS KOMINFO KOTA PALEMBANG)”.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dalam sistematika penyajian maupun isinya, karna keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Tetapi berkat pentunjuk dan bimbingan dari pada dosen pembimbing ahirnya penyusunan skripsi ini dapat dirampungkan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M,Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Syamsuar,Ph.D Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Evi Yulianingsih, MM.,M.Kom selaku Pembimbing Skripsi
5. Bapak Kurniawan,MM., M.Kom selaku Pembimbing Akademik
6. Bapak Kepala Dinas KOMINFO kota Palembang yang telah memberikan data dan Informasi yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Staf dan pegawai KOMINFO kota Palembang yang telah membantu dalam kegiatan Kuesioner untuk dikelola sehingga menghasilkan kesimpulan dari skripsi ini.
8. Serta pada semua Staf Administrasi, teman-teman dan Penjual makanan di kantin Universitas Bina Darma yang selalu menemani dan membantu

dalam menyelesaikan skripsi ini baik pada akademik maupun diluar akademik.

Ahirnya besar harapan Penulis, semoga skripsi yang sederhana ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua.

Amin.

Palembang, 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.	iii
HALAMAN PERNYATAAN.	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.	v
ABSTRAK.	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGHANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.	x
DAFTAR GAMBAR.	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	4
1.3 BATASAN MASALAH	4
1.4 TUJUAN DAN MANFAAT	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 METODELOGI PENELITIAN	5
1.5.1 Waktu dan Tempat	5
1.5.2 Alat dan Bahan	5
1.5.3 Metode Penelitian	6
1.5.4 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.5 Kerangka Pemikiran.....	7
1.5.6 Metode Analisa <i>WebQual</i>	8
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN	8
BAB II TINJAU PUSTAKA	10
2.1 LANDASAN UMUM	10

2.1.1 Sejarah Dinas KOMINFO kota Palembang	10
2.1.2 Visi dan Misi Dinas Kominfo Kota Palembang	12
2.1.3 Sruktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Palembang.....	13
2.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab Pegawai.....	13
2.1 LANDASAN TEORI	20
2.2.1 <i>Website</i>	20
2.2.2 <i>WeQual 4.0</i>	22
2.2.3 SPSS 23	25
2.2.4 Populasi.....	26
2.2.5 Sampel	27
2.2.6 Teknik Sampling	27
2.2.7 Teknik Pengumpulan Data	28
2.2.8 Uji Validitas.....	29
2.2.9 Uji Reliabilitas.....	29
2.2.10 Pengujian Hipotesis	29
2.2.11 Uji Asumsi Klasik	30
BAB III METODELOGI PENELITIAN	32
3.1 JENIS DAN SIFAT PENELITIAN	32
3.2 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPRASIONAL	32
3.2.1 Variabel Penelitian.....	32
3.2.2 Dimensi Oprational Variabel	33
3.2.3 Pengukuran Variabel	36
3.3 PENENTUAN SAMPEL	37
3.3.1 Karakteristik Responden.....	37
3.4 SUMBER DATA.....	37
3.4.1 Data Primer	38
3.5 METODE PENGUMPULAN DATA	38
3.6 ANALISIS DATA	38
3.6.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	39

3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.6.5 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 GAMBARAN UMUM <i>WEBSITE</i> BULLETING METROPOLIS	44
4.2 HASIL PENELITIAN.....	45
4.2.1 Karakteristik Responden.....	45
4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	48
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.2.5 Uji Hipotesis	69
4.3 PEMBAHASAN	73
4.3.1 Hubungan Variabel.....	73
4.3.2 Hasil Data Setiap Variabel Metode <i>WebQual</i>	74
4.3.3 Interpretasi Masing-masing Indikator	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 KESIMPULAN	84
5.2 SARAN	86

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kelengkapan Berkas

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 1 Kerangka Pemikiran	7
GAMBAR 2 Model <i>WebQual</i> 4.0.....	8
GAMBAR 3 Stuktur Organisasi KOMINFO.....	13
GAMBAR 4 Model <i>WebQual</i> 4.0.....	24
GAMBAR 5 Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>usability</i>)	34
GAMBAR 6 Dimensi Kualitas informasi (<i>information quality</i>)	34
GAMBAR 7 Dimensi Kualitas Interaksi (<i>interaction quality</i>).....	35
GAMBAR 8 Halaman Utama <i>website</i> Bulletin Metropolis	44
GAMBAR 9 Frekuensi jenis kelamin.....	46
GAMBAR 10 Frekuensi Usia	47
GAMBAR 11 Frekuensi Pendidikan.....	48
GAMBAR 12 Validitas Kualitas Kegunaan (X_1).....	50
GAMBAR 13 Validitas Kualitas Informasi (X_2)	53
GAMBAR 14 Validitas Interaksi Layanan (X_3).....	55
GAMBAR 15 Validitas Kepuasan pengguna (Y)	56
GAMBAR 16 Reliabilitas Kualitas Kegunaan (X_1).....	58
GAMBAR 17 Reliabilitas Kualitas Informasi (X_2)	59
GAMBAR 18 Reliabilitas Kualitas Interaksi Layanan (X_3)	60
GAMBAR 19 Reliabilitas Kepuasan pengguna (Y)	61
GAMBAR 20 Uji Multikolinieritas.....	63
GAMBAR 21 Uji Heteroskedastisitas.....	64
GAMBAR 22 Uji Heteroskedastisitas.....	6
GAMBAR 23 Analisis Linier Berganda.....	65
GAMBAR 24 Analisis Linier Berganda.....	67
GAMBAR 25 Analisis Linier Berganda.....	68
GAMBAR 26 Analisis Linier Berganda.....	68

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 27 Analisis Linier Berganda	68
GAMBAR 28 Persentase hasil data variabel Kualitas Kegunaan (X_1).....	75
GAMBAR 29 Persentase hasil data variabel Kualitas Informasi (X_2)	76
GAMBAR 30 Persentase hasil data variabel (X_3).....	77
GAMBAR 31 Persentase hasil data variabel Kepuasan Pengguna (Y) ...	78
GAMBAR 32 Persentase Item pertanyaan	79
GAMBAR 33 Interpretasi Item pertanyaan	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1 Dimensi Kepuasan Pengguna (Y).	35
TABEL 2 Bobot Nilai Jawaban Responden.....	36
TABEL 3 Kesimpulan Validitas Kualitas Kegunaan (X_1).....	50
TABEL 4 Kesimpulan Validitas Kualitas Informasi (X_2).....	53
TABEL 5 Kesimpulan Validitas Interaksi Layanan (X_3).....	55
TABEL 6 Kesimpulan Validitas Kepuasan pengguna (Y)	56
TABEL 7 Pedoman Nilai Interpretasi uji Reanilitas	57