



**Analisa Kualitas *Website* Bappeda Litbang Menggunakan
Metode *Webqual* 4.0**

SKRIPSI

**AZURA AMELIANA
151410116**

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



**Analisa kualitas *Website* Bappeda Litbang Menggunakan
Metode *Webqual* 4.0**

**AZURA AMELIANA
151410116**

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisa kualitas Website Bappeda Litbang Menggunakan
Metode Webqual 4.0**

**AZURA AMELIANA
151410116**

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

Pembimbing



A.Haidar Mirza, S.T., M.Kom

Palembang, Agustus 2019
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

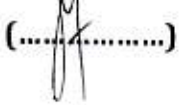




Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisa Kualitas Website Bappeda Litbang Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0" Oleh Azura Ameliana (151410116), telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari senin tanggal 5 Agustus 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua : A.Haidar Mirza, S.T., M.Kom 
2. Anggota : Afriyudi, M.Kom 
3. Anggota : Maria Ulfa, 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 : Azura Ameliana

NIM : 151410116

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 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, juli 2019
Yang membuat pernyataan,



Azura Ameliana
NIM : 151410116

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- **Orang Tuaku tersayang, Ayahanda "Tamam Suryaman" dan "Ibunda Elmadona".**
- **Adiku Tersayang Rizky Maula.**
- **Pembimbing Skripsi A.Haidar Mirza, S.T., M.Kom.**
- **Sahabat sejatiku M. Syachrul Ramadhan.**
- **Teman-teman seangkatan jok-jok dan Kelas SIJ 2015.**
- **Almamater Universitas Bina Darma.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya 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 yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. A. Haidar Mirza, S.T., M.Kom selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Apriyudi, M.Kom dan Ibu Maria Ulfa, M.kom sebagai penguji.
6. Kepada orang tuaku tercinta dan teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	ix
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. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Tinjauan Umum Perusahaan	6
2.1.1. Profil Bappeda Litbang Kota Palembang	6
2.2. Visi dan Misi	7
2.2.1. Visi Bappeda Litbang Kota Palembang	7
2.2.2. Misi Bappeda Litabng Kota Palembang	7
2.3. Struktur Organisasi Bappeda Litbang kota palembang	7
2.3.1. Susunan Organisasi	8
2.3.2. Tugas Pokok dan Fungsi Struktur Organisasi PD.....	9
2.4. Landasan Teori	19
2.4.1. Analisis	19
2.4.2. <i>Website</i>	20
2.4.3. Kualitas	21
2.4.4. <i>E-goverment</i>	22
2.4.5. <i>Webqual 4.0</i>	24
2.4.6. <i>SPSS (Statistikal Product and Service Solutions)</i>	24
2.5. Penelitian Terdahulu	25
2.5.1. Syaifullah dan Dicky Oksa Soemantri Pengukuran Terhadap Kualitas Website Zambrud Multimedia Network menggunakan WebquAL 4.0	25

2.5.2. Evaluasi Kualitas Website Pemerintahan Daerah Dengan menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1. Waktu dan tempat penelitian	28
3.2. Alat Penelitian	28
3.3. Metode Penelitian	29
3.4. Metode Pengumpulan Data	30
3.5. Skala linkert	31
3.6. Populasi dan Sampel	32
3.6.1. Populasi	32
3.6.2. Sampel	33
3.7. Teknik Dan Analisa Data	34
3.8. Deskriptif Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	34
3.8.1. Variabel Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>)	34
3.8.2. Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	35
3.8.3. Variabel Kualitas Interaksi pelayanan	36
3.8.4. Variabel secara keseluruhan	37
3.9. Pengujian Validitas dan Reabilitas	37
3.9.1. Uji Validitas	37
3.9.2. Uji Reabilitas	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Responden	41
4.2. R Tabel	45
4.3. Uji Instrumen	46
4.3.1. Uji Validitas	46
4.3.2. Uji Reabilitas	53
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	56
4.3.3.1. Hasil Uji Normalitas	56
4.3.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas	57
4.3.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
4.3.3.4. Hasil Uji Auto Korelasi	59
4.4. Pembahasan	
4.5.1. Hasil data setiap variabel <i>webqual 4.0</i> dan SPSS 25.00..	60
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Jenis Kelamin Responden	7
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	42
Gambar 4.2. Pekerjaan Responden	43
Gambar 4.3. Lama Akses Responden	44
Gambar 4.4. Grafik P-P Uji Normalitas X1,X2,X3 Terhadap Y.....	56
Gambar 4.5. Scartterplot	58
Gambar 4.6. Hasil Data Olah SPSS Versi 25.00 Variabel <i>Usability</i>	61
Gambar 4.7. Hasil Data Olah SPSS Versi 25.00 Variabel <i>information Quality</i>	63
Gambar 4.8. Hasil Data Olah SPSS Versi 25.00 Variabel <i>Interaction Quality</i>	64
Gambar 4.9. Hasil Data Olah SPSS Versi 25.00 Variabel Overall Impression	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Bobot Nilai Jawaban Responden	32
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Kegunaan (<i>Usability</i>)	35
Tabel 3.3. Operasional Variabel (<i>Information Quality</i>)	36
Tabel 3.4. Operasional Variabel (<i>Service Interaction Quality</i>)	37
Tabel 3.5. Operasional Variabel (<i>Overall Impression</i>)	37
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.2. Pekerjaan Responden	42
Tabel 4.3. Lama Akses Responden	43
Tabel 4.4. R Tabel	45
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	46
Tabel 4.6. Rangkuman Hasil Variabel Uji <i>Usability</i>	48
Tabel 4.7. Hasil Uji Variabel <i>Information Quality</i>	48
Tabel 4.8. Rangkuman Hasil Uji Variabel <i>Information Quality</i>	50
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	50
Tabel 4.10. Rangkuman Hasil Uji Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	52
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Overall Impression</i>	52
Tabel 4.12. Rangkuman Hasil Uji Variabel <i>Overall Impression</i>	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Reabilitas <i>Usability</i>	53
Tabel 4.14. Hasil Uji Reabilitas <i>Information Quality</i>	54
Tabel 4.15. Hasil Uji Reabilitas <i>Service Interaction Quality</i>	54
Tabel 4.16. Hasil Uji Reabilitas <i>Overall Impression</i>	55
Tabel 4.17. Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.18. Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.19. Hasil Uji Auto Korelasi	60
Tabel 4.20. Statistik Variabel <i>Usability</i>	61
Tabel 4.21. Statistik Variabel Kualitas informasi (<i>information Quality</i>)	62
Tabel 4.22. Statistik Variabel <i>Interaction Quality</i>	64
Tabel 4.23. Statistik Variabel Secara Keseluruhan	65