



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-OFFICE UIN RADEN FATAH
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL**

LAPORAN PENELITIAN

**MILA NISTI OKTARINA
211410010**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-OFFICE UIN RADEN FATAH
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL**

**MILA NISTI OKTARINA
211410010**

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-OFFICE UIN RADEN FATAH MENGUNAKAN METODE WEBQUAL

MILA NISTI OKTARINA

211410010

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

Palembang, 21 Agustus 2025

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pemabimbing,



Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom



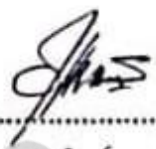
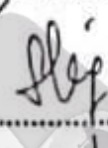

Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutbari, S.Kom., MMSI.,MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian berjudul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-OFFICE UIN RADEN FATAH MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL" Oleh "Mila Nisti Oktarina", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 21 Agustus 2025.

Komisi Penguji

1. Ketua : Kiky Rizky Nova Wardani, S.Kom., M.Kom (.....) 
2. Anggota : Nylmas Soplak, S.Kom., M.M., M.Kom (.....) 
3. Anggota : Mohamad Farozzi, M.Kom (.....) 

Mengetahui.

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma

Ketua,



Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mila Nisti Oktarina

NIM : 211410010

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Karya tulis saya (Laporan Penelitian) 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 memasukan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism cheker serta di unggah ke internet, sehingga dapat di akses secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran 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, 21 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



MILA NISTI OKTARINA

Nim : 211410010

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Kekuatan utama untuk menyelesaikan perjalanan ini ada pada dirimu, bukan pada orang lain”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada

Abah dan Emak

Sahabat Seperjuangan

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji



ABSTRACT

This study aims to analyze user satisfaction with the E-Office system of UIN Raden Fatah Palembang using the WebQual 4.0 method, which includes Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality. The research applied a quantitative method by distributing questionnaires to 257 respondents, with data analyzed through validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression using SPSS. The results indicate that the three WebQual dimensions have a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously. This confirms that ease of use, accuracy of information, and responsive service interaction are the main factors that enhance user experience. The study is expected to serve as a basis for developing a more effective, efficient, and sustainable digital transformation of the E-Office system in higher education..

Keywords: *E-Office, Information Quality, Usability Quality, User Satisfaction, WebQual*



ABSTRAK

Studi ini dilakukan guna menganalisis kepuasan pengguna kaitannya dengan sistem E-Office UIN Raden Fatah Palembang melalui penggunaan metode WebQual 4.0, yang meliputi dimensi *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Studi ini memakai metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 257 responden, kemudian dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linear berganda dengan berbantuan SPSS. Studi ini menghasilkan data bahwasannya ketiga dimensi *WebQual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan simultan. Hal ini menjelaskan bahwasannya kualitas tampilan dan kemudahan penggunaan, ketepatan informasi, serta interaksi layanan yang responsif menjadi faktor utama yang meningkatkan pengalaman dari para penggunanya. Harapannya studi ini mampu menjadi dasar dalam mengembangkan sistem *E-Office* yang efektif, efisien, dan mendukung transformasi digital berkelanjutan di lingkungan perguruan tinggi.

Kata Kunci : *E-Office*, *Information Quality*, Kepuasan Pengguna, *Usability Quality*, *WebQual*



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas karunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini berjudul “ Analisis Kepuasan Pengguna E-Office UIN Raden Fatah Menggunakan Metode *Webqual*”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi sistem informasi di Universitas Bina Darma Palembang. Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan yang sangat bermanfaat dan berarti bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih, kami tunjukkan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan yang sangat membantu dan bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih, kami tunjukkan kepada

1. Allah SWT, yang telah mencurahkan berkat, kasih karunia, anugrah dan pengetahuan-nya kepada penulis.
2. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sains dan Teknologi Bina Darma Palembang.
4. Dr. Ari Muzakir, S.Kom, M.Cs. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang
5. Kepada Jajaran UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan izin kepada izin penelitian.
6. Ibu Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia dan memberikan bimbingan yang berarti untuk saya, saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi materi ataupun dalam penyajian dalam penyusunan skripsi yang saya buat. Oleh karena itu saran dan masukan dari pembaca sangat di harapkan oleh penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan,

Palembang,



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMANAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABTRACT	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGATAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penelitian	4
BAB 2 LANDASAN TEORI	5
2.1 Analisis Sistem Informasi	5
2.2 Kepuasan Pengguna	6
2.3 Analisis Kepuasan Pengguna	7
2.4 Website	8
2.5 Universitas UIN Raden Fatah	12
2.6 E-OFFICE	13
2.7 Webqual	13
2.8 Instrumen Webqual dan Kepuasan Pengguna	15
2.9 Skala Likert	18
2.10 Populasi dan Sampel	18
2.10.1 Populasi	18
2.10.2 Sampel	19

2.11 Teknik Pengambilan Sampel	19
2.12 SPPS	20
2.13 Teknik Uji Kualitas Data	20
2.13.1 Validitas	20
2.13.2 Reliabilitas	20
2.14 Teknik Uji Asumsi Klasik	21
2.15 Analisis Regresi Linier Berganda	22
2.15.1 Uji T	22
2.15.2 Uji F	23
2.16 Penelitian Terdahulu	23
2.17 Hipotesis Penelitian	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1 Kerangka Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian Kuantitatif	28
3.3 Metode Pengumpulan Data	28
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.5 Teknik Uji Kualitas Data	29
3.5.1 Validitas	29
3.5.2 Reliabilitas	30
3.6 Teknik Uji Asumsi Klasik	30
3.6.1 Uji Normalitas	30
3.6.2 Uji Multikolinearitas	31
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	31
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.7.1 Uji T	32
3.7.2 Uji F	32
3.8 Pembuatan Kuesioner	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil	37
4.1.1 Gambaran Umum Sistem <i>E-Office</i>	37
4.1.2 Identitas Responden	51
4.1.3 Hasil Jawaban Responden	53
4.1.4 Teknik Uji Kualitas Data	56

4.1.5 Teknik Uji Asumsi Klasik	58
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.1.7 Uji T	62
4.1.7 Uji F	63
4.2 Pembahasan	64
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR GAMBAR

BAB 2 LANDASAN TEORI	12
Gambar 2.1 Struktur Organisasi UIN Raden Fatah Palembang ..	12
Gambar 2.2 Metode <i>Webqual</i>	13
Gambar 2.3 Konsep Hipotesis Penelitian	26
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	27
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
Gambar 4.1 Halaman <i>Login</i>	37
Gambar 4.2 Halaman <i>Dashboard</i>	38
Gambar 4.3 Halaman <i>Tracking</i> Surat	39
Gambar 4.4 Halaman Input Surat Masuk	40
Gambar 4.5 Halaman Surat Masuk Keluar.....	41
Gambar 4.6 Halaman Lap Masuk <i>Internal</i>	42
Gambar 4.7 Halaman Lap Masuk <i>External</i>	43
Gambar 4.8 Halaman Laporan Surat Keluar	44
Gambar 4.9 Halaman Surat Masuk Pribadi	45
Gambar 4.10 Halaman Surat Masuk Unit Kerja	46
Gambar 4.11 Halaman <i>Log</i> Surat <i>External</i>	47
Gambar 4.12 Halaman <i>Log</i> Surat <i>Internal</i>	48
Gambar 4.13 Halaman Laporan	49
Gambar 4.14 Halaman Berkas Unit Kerja	50
Gambar 4.15 Hasil Uji Normalitas P-Plot	58
Gambar 4.16 Hasil Uji <i>Heteroskedastitas Scatterplot</i>	60

DAFTAR TABEL

BAB 2 LANDASAN TEORI.....	15
Tabel 2.1 Instrumen Pertanyaan <i>Webqual</i> dan Kepuasan Pengguna	15
Tabel 2.2 Nilai Jawaban Skala <i>Likert</i>	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	33
Tabel 3.1 Pembuatan Kuisioner <i>Webqual</i>	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	51
Tabel 4.1 Responden dikelompokkan jenis kelamin.....	51
Tabel 4.2 Responden dikelompokkan usia.....	51
Tabel 4.3 Responden dikelompokkan masa kerja.....	52
Tabel 4.4 Responden dikelompokkan unit dan jabatan.....	52
Tabel 4.5 Hasil Total Jawaban Responden dengan Skala <i>Likert</i>	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability Quality</i>	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Statification</i>	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	59
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Multikolinearitas Tolerance</i> dan <i>VIF</i>	60
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Heteroskedastitas Glejer</i>	61
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji F	63