



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA *WEBSITE* KEMENTRIAN
AGAMA KABUPATEN MUARA ENIM DENGAN METODE WEBQUAL 4.0**

KARYA AKHIR

Diajukan oleh:

Muhammad Dafa Pratama

191410061

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

**UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA *WEBSITE* KEMENTRIAN
AGAMA KABUPATEN MUARA ENIM DENGAN METODE WEBQUAL 4.0**

KARYA AKHIR

Diajukan oleh:

Muhammad Dafa Pratama

191410061

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

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA *WEBSITE* KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN MUARA ENIM DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

Disusu Oleh:

Muhammad Dafa Pratama

191410061

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

Palembang, 5 Agustus 2025

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma

Dekan

Dosen Pembimbing



Novri Hadinata, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0222118201







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

NIDN. 0228099101

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul " ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA *WEBSITE* KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN MUARA ENIM DENGAN METODE WEBQUAL 4.0" Oleh "Muhammad Dafa Pratama" telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari selasa tanggal 5 Agustus 2025.

Komisi Penguji

1. Ketua : Novri Hadinata, S.Kom., M.Kom  (.....)
2. Anggota : Nia Oktaviani, M.Kom.  (.....)
3. Anggota : Kiky Rizky Nova Wardani, S.Kom., M.Kom  (.....)

Mengetahui,

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina
Darma

Ketua,


Universitas Bina
Darma
Fakultas Sains Teknologi

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Dafa Pratama

NIM : 191410061

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya 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 karya tulis ini 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, 15 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Dafa Pratama

191410061

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatukau sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”. (Q.S Ar-Ra’du 13:11)

”Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya”.

”Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri ”.

Sesuatu yang belum di kerjakan seringkali tampak mustahil, kita baru yakin setelah kita berhasil melakukannya”.

Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan, istiqomah dalam menghadapi cobaan. YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH.

”Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba. Karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil”.

Seindah dan sesempurna apapun rencana kita ingatlah masih ada rencana yang paling indah dan sempurna, yaitu rencana Tuhan.

Manangis takkan merubah Nasib tanpa berusaha.

ABSTRAK

Website Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim merupakan salah satu platform utama dalam penyampaian informasi dan layanan kepada masyarakat. Namun, belum diketahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari tiga dimensi utama: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Survei kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data dengan populasi pengguna *website* sebagai responden. Analisis data dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengelola *website* guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, serta mendukung pengembangan layanan berbasis teknologi di Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *Website*, WebQual 4.0, Kementerian Agama, Kabupaten Muara Enim.

ABSTRACT

The website of the Ministry of Religious Affairs of Muara Enim Regency is one of the main platforms for delivering information and services to the public. However, the level of user satisfaction with the quality of the website remains unknown. This study aims to analyze user satisfaction using the WebQual 4.0 method, which consists of three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. A questionnaire survey was used as the data collection method, with the website's user population as respondents. Data analysis was conducted to identify the factors most influential in user satisfaction. The results of this study are expected to provide recommendations for website managers to improve service quality and user satisfaction, as well as support the development of technology-based services at the Ministry of Religious Affairs of Muara Enim Regency.

Keywords: User Satisfaction, Website, WebQual 4.0, Ministry of Religious Affairs, Muara Enim Regency.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Penelitian ini. Penyelesaian laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M, selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM, selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Novri Hadinata, S.Kom., M.Kom, sebagai pembimbing yang telah dengan tulus dan sabar membimbing serta memberikan arahan, sehingga laporan penelitian ini dapat diselesaikan.
5. Para dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kementrian Agama Kabupaten Muara Enim.....	6
2.2 Analisis	6
2.3 Kepuasan Pengguna.....	7
2.4 <i>Website</i> Kementrian Agama.....	8
2.5 Metode WebQual 4.0.....	9
2.6 Penelitian Terdahulu.....	10
BAB III.....	13
METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Waktu dan Tempat.....	13
3.2 Alat dan Bahan.....	13
3.4 Metode Penelitian	13

3.5	Identifikasi Masalah	14
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	15
3.7	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	19
3.8	Analisis Data	20
BAB IV		21
HASIL DAN PEMBAHASAN		21
4.1	Hasil Uji Validitas	21
4.2	Uji Realibilitas.....	24
4.3	Analisis Data dan Perhitungan.....	25
4.4	Pembahasan.....	30
BAB V.....		32
KESIMPULAN DAN SARAN		32
5.1	Kesimpulan	32
5.2	Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....		35
LAMPIRAN		37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Webqual 4.0	8
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	14
Gambar 4. 1 Reliability Statistics	25



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Pernyataan Penelitian	15
Tabel 3. 2 Skala likert	18
Tabel 3. 3 Penilaian Tingkat Kepuasan	20
Tabel 4. 1 Correlations Variabel Usability	21
Tabel 4. 2 Correlations Variabel Information Quality	22
Tabel 4. 3 Correlations Variabel Interaction Quality	23
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	23
Tabel 4. 5 Hasil Uji Realibilitas	25
Tabel 4. 6 Variabel Usability	26
Tabel 4. 7 Variabel Information Quality	27
Tabel 4. 8 Variabel Interction Quality	29
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Perhitungan	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Website</i> Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim.....	37
---	-----------

