



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KATALOG ELEKTRONIK
PADA BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA SETDA PROVINSI
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX**

SKRIPSI

FADIYA FARADITA

2022.21.0054P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

2025



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KATALOG ELEKTRONIK
PADA BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA SETDA PROVINSI
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Program Strata 1 pada
Program Studi Sistem Informasi

FADIYA FARADITA

2022.21.0054P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KATALOG ELEKTRONIK
PADA BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA SETDA PROVINSI
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX**

Oleh :

**Fadiya Faradita
2022.21.0054P**

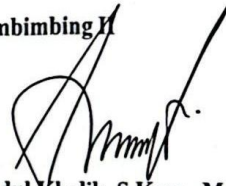
Palembang, 25 Februari 2025

Pembimbing I



**Agustina Hervati, S.Kom., M.M
NIK. 2016.01.0230**

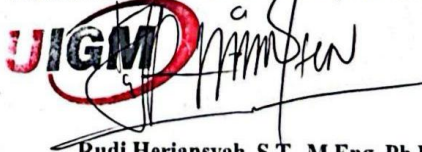
Pembimbing II



**Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs
NIK. 2021.01.0303**

Mengetahui,

Rektor Universitas Ilmu Komputer dan Sains



**Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D.
NIK: 2022.01.0315**

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 13 bulan Februari tahun 2025 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 24 Februari 2025

Penguji 1



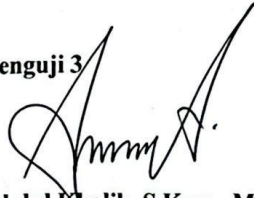
Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK. 2001.01.0040

Penguji 2



Nining Ariati, S.Kom., M.Kom
NIK. 1999.01.0011

Penguji 3



Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs
NIK. 2021.01.0303

Mengetahui,
Ka.Prodi Sistem Informasi



Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK. 2002.02.0016

SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Fadiya Faradita

NPM : 2022210054P

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Katalog Elektronik pada Biro Pengadaan
Barang dan Jasa Setda Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode
Webqual dan Customer Satisfaction Index

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 24 Februari 2025

Penguji 1

Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK. 2001.01.0040

Penguji 2

Nining Ariati, S.Kom., M.Kom
NIK. 1999.01.0011

Penguji 3

Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs
NIK. 2021.01.0303

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.02.0016

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Katalog Elektronik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Sumatera Selatan. Metode penelitian yang digunakan meliputi pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan wawancara. Data dikumpulkan melalui survei terhadap pengguna Katalog Elektronik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Sumatera Selatan. Selanjutnya data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS versi 25. Peneliti menggunakan metode *Webqual* dalam penyusunan kuesioner yang terdiri dari dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Metode *Customer Satisfaction Index* bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada pihak terkait untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci : *Webqual*, *Customer Satisfaction Index*, Katalog Elektronik

ABSTRACT

This research aims to determine the level of satisfaction of Electronic Catalog users at the Procurement of Goods and Services Bureau of the Regional Secretariat of South Sumatra Province. The research methods used include data collection through observation, questionnaires and interviews. Data was collected through a survey of Electronic Catalog users at the Procurement of Goods and Services Bureau of the Regional Secretariat of South Sumatra Province. Furthermore, the data obtained was processed using SPSS version 25. Researchers used the Webqual method in preparing the questionnaire which consisted of the dimensions Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality. The Customer Satisfaction Index method aims to measure the overall level of user satisfaction. It is hoped that the findings from this research can provide insight to related parties to improve overall quality and user satisfaction.

Keywords : *Webqual, Customer Satisfaction Index, Electronic Catalog*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Skripsi yang Peneliti buat dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Katalog Elektronik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode WebQual dan Customer Satisfaction Index dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak lupa Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie sebagai Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M. Eng. Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I sebagai Kepala Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Agustina Heryati, S.Kom., M.M sebagai Dosen Pembimbing Pertama.
5. Bapak Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs sebagai Dosen Pembimbing Kedua.
6. Ibu Suzan Agustri, S.Kom., M.T.I. sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
8. Bapak Muzakkir, S.T., M.T sebagai Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
9. Ibu Tetra Riani, S.Kom, M.T sebagai Kepala Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
10. Segenap Staf dan Karyawan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
11. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk saya dalam penyusunan skripsi ini.
12. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk saya dalam penyusunan skripsi ini.

13. Teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk saya dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan Skripsi ini nantinya. Peneliti juga berharap agar Skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Peneliti

Fadiya Faradita

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
HALAMAN DALAM JUDUL PENELITIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Analisis	6
2.2 Kepuasan Pengguna	6
2.3 Katalog Elektronik	7
2.4 WebQual.....	8
2.5 Customer Satisfaction Index	9
2.5.1 Analisis GAP	11
2.6 Populasi dan Sampel	12
2.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	12
2.8 Metode Slovin	14
2.9 Statistical Product and Service Solution (SPSS)	14
2.10 Skala Likert	15
2.11 Uji Validitas	15

2.12 Uji Reliabilitas.....	16
2.13 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Tahapan Penelitian	27
3.2 Deskripsi Penelitian.....	27
3.2.1 Perumusan Masalah	28
3.2.2 Tujuan Penelitian	28
3.2.3 Studi Pustaka.....	28
3.2.4 Penyusunan Instrumen.....	28
3.2.5 Uji Instrumen	28
3.2.6 Pengumpulan Data.....	28
3.2.7 Pengolahan dan Analisis Data	29
3.2.8 Hasil dan Pembahasan	29
3.2.9 Kesimpulan dan Saran	29
3.3 Rancangan Penelitian	29
3.3.1 Jenis Penelitian	29
3.3.2 Pendekatan Penelitian	29
3.3.3 Variabel dan Indikator Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	34
3.7 Metode Analisis Data	35
3.8 Gambaran Umum Instansi.....	35
3.8.1 Profil Biro Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Sumatera Selatan	35
3.8.2 Visi dan Misi.....	36
3.8.3 Struktur Organisasi	36
3.8.4 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi.....	37
3.9 Tampilan Katalog Elektronik	39
3.10 Uji Coba Instrumen	42
3.11 Profil Responden	42
3.11.1 Jenis Kelamin.....	42
3.11.2 Usia	43

3.11.3 Jenis Pengguna.....	43
3.12 Uji Validitas	44
3.12.1 Uji Validitas Kepuasan	44
3.12.2 Uji Validitas Kepentingan	49
3.13 Uji Reliabilitas.....	53
3.13.1 Uji Reliabilitas Kepuasan	53
3.13.2 Uji Reliabilitas Kepentingan.....	55
3.14 Kesimpulan Uji Instrumen	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Pengolahan Data.....	57
4.2 Profil Responden	57
4.2.1 Jenis Kelamin.....	57
4.2.2 Usia	58
4.2.3 Jenis Pengguna.....	59
4.3 Metode Analisis Data	59
4.4 Uji Kualitas Data	61
4.5 Uji Validitas	61
4.5.1 Uji Validitas Kepuasan	62
4.5.2 Uji Validitas Kepentingan	65
4.6 Uji Reliabilitas.....	69
4.6.1 Uji Reliabilitas Kepuasan	70
4.6.2 Uji Reliabilitas Kepentingan.....	71
4.7 Hasil Analisis Data <i>Customer Satisfaction Index</i>	72
4.8 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	74
4.9 <i>Paired Sample T-Test</i>	76
4.10 Rekomendasi Hasil Uji.....	77
BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	27
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 3. 3 Beranda.....	40
Gambar 3. 4 Kategori Produk	41
Gambar 3. 5 Contoh Produk	41
Gambar 3. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 3. 7 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 3. 8 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pengguna.....	44
Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pengguna.....	59
Gambar 4. 4 Uji Validitas Kepuasan Usability	63
Gambar 4. 5 Uji Validitas Kepuasan Information Quality	64
Gambar 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Service Interaction Quality	65
Gambar 4. 7 Uji Validitas Kepentingan Usability	67
Gambar 4. 8 Uji Validitas Kepentingan Information Quality.....	68
Gambar 4. 9 Uji Validitas Kepentingan Service Interaction Quality.....	69
Gambar 4. 10 Uji Reliabilitas Kepuasan Usability	70
Gambar 4. 11 Uji Reliabilitas Kepuasan Information Quality.....	70
Gambar 4. 12 Uji Reliabilitas Kepuasan Service Interaction Quality	71
Gambar 4. 13 Uji Reliabilitas Kepentingan Usability	71
Gambar 4. 14 Uji Reliabilitas Kepentingan Information Quality	71
Gambar 4. 15 Uji Reliabilitas Kepentingan Service Interaction Quality.....	72
Gambar 4. 16 Paired Sample Statistics.....	76
Gambar 4. 17 Paired Samples Correlations	76
Gambar 4. 18 Paired Samples Test	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Kriteria CSI	11
Tabel 2.2 Skala Likert	15
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Kriteria Responden	30
Tabel 3.2 Usability (Kemudahan Penggunaan)	31
Tabel 3.3 Information Quality (Kualitas Informasi)	31
Tabel 3.4 Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan).....	32
Tabel 3.5 Jumlah Responden	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	44
Tabel 3.7 Uji Validitas Kepuasan Usability.....	45
Tabel 3.8 Uji Validitas Kepuasan Information Quality	47
Tabel 3.9 Uji Validitas Kepuasan Service Interaction Quality	48
Tabel 3.10 Uji Validitas Kepentingan Usability	50
Tabel 3.11 Uji Validitas Kepentingan Information Quality	51
Tabel 3.12 Uji Validitas Kepentingan Service Interaction Quality	52
Tabel 3.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	53
Tabel 3.14 Uji Reliabilitas Kepuasan Usability	54
Tabel 3.15 Uji Reliabilitas Kepuasan Information Quality	54
Tabel 3.16 Uji Reliabilitas Kepuasan Service Interaction Quality	54
Tabel 3.17 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan	55
Tabel 3.18 Uji Reliabilitas Kepentingan Usability	55
Tabel 3.19 Uji Reliabilitas Kepentingan Information Quality.....	55
Tabel 3.20 Uji Reliabilitas Kepentingan Service Interaction Quality.....	56
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	57
Tabel 4.2 Hasil Data Jawaban Responden Skala Kepuasan	59
Tabel 4.3 Hasil Data Jawaban Responden Skala Kepentingan.....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepentingan	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	70

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan	71
Tabel 4.8 Skala Customer Satisfaction Index	72
Tabel 4.9 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index.....	73
Tabel 4.10 Analisis GAP	74
Tabel 4.11 Rekomendasi Hasil Uji	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2.** Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3.** Balasan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4.** Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 5.** Kartu Bimbingan
- Lampiran 6.** Surat Pernyataan Tidak Plagiat
- Lampiran 7.** Dokumentasi