



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PERIZINAN ONLINE
DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

Muhammad Fathan Barkan Mubin

2020.21.0064

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG
2024**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PERIZINAN ONLINE
DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

**Oleh:
Muhammad Fathan Barkan Mubin
2020.21.0064**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PERIZINAN ONLINE
DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG

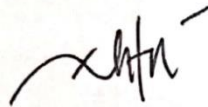
OLEH :

Muhammad fathan barkan mubin
2020.21.0064

Palembang, Februari 2021

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK : 2011.01.0082



Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom
NIK : 2014.01.0901

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer Dan Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER & SAINS



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

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Senin tanggal 26 bulan Januari tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

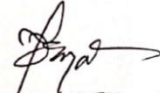
Palembang, Februari 2024

Penguji 1,



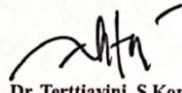
Evi Yulianti, S.Kom., M.SI
NIK : 2021.01.0114

Penguji 2,



Dhamavanti, S.Kom., M.T.I
NIK : 2002.01.0060

Penguji 3,



Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK : 2011.01.0082

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



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



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

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Muhammad fathan barkan mubin
NPM : 2020210064
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PERIZINAN ONLINE
DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG

Mahasiswa yang namanya tercantum di atas, telah selesai merevisi penulisan
SKRIPSI.

Palembang, Februari 2024

Penguji 1,

Evi Yulianti, S.Kom., M.SI
NIK : 2021.01.0114

Penguji 2,

Dhamavanti, S.Kom., M.T.I
NIK : 2002.01.0060

Penguji 3,

Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK : 2011.01.0082

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

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

ABSTRAK

Kemajuan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam struktur ekonomi suatu negara, terutama dengan berkembangnya industri teknologi tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas website terhadap kepuasan pengguna di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Metode kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research* digunakan, dan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 90 responden. Penelitian ini mencoba memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan dan efektivitas pengguna terhadap sistem perizinan online DPMPTSP Kota Palembang. Hasil penilaian kualitas website ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan ke depannya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas kegunaan (*usability*) memiliki dampak paling signifikan terhadap kepuasan pengguna website. Kualitas informasi (*information quality*) juga memberikan dampak positif, meskipun tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas interaksi (*service interaction quality*) memberikan dampak positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna website. Secara keseluruhan, kombinasi kualitas kegunaan, kualitas interaksi, dan kualitas informasi dapat menjelaskan sebanyak 72,9% variasi dalam kepuasan pengguna website. Berdasarkan temuan penelitian, disarankan untuk Meningkatkan kualitas kegunaan website dengan menyederhanakan navigasi, meningkatkan desain, dan mempermudah proses pencarian informasi. Meningkatkan kualitas interaksi website dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif, memberikan umpan balik yang informatif, dan membangun komunitas online. Meningkatkan kualitas informasi website dengan memastikan akurasi dan kelengkapan informasi, menyajikan informasi dengan format yang mudah dipahami, dan menyediakan informasi yang terkini dan relevan. Hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dalam meningkatkan kualitas website mereka guna meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas layanan online mereka.

Kata Kunci : Kepuasan pengguna, *Website*, *Online*, *WebQual 4.0*

ABSTRACT

Technological advancements have brought significant changes to the economic structure of a country, particularly with the growth of the high-tech industry. This research aims to analyze the impact of website quality on user satisfaction at the Investment and Integrated One-Stop Service Office (DPMPTSP) in Palembang City. A quantitative method with an explanatory research approach was employed, and data were collected through questionnaires distributed to 90 respondents. This study attempts to provide an overview of the satisfaction level and effectiveness of users regarding the online licensing system of DPMPTSP in Palembang City. The results of the website quality assessment can be utilized for evaluation and future improvements. Research findings indicate that usability has the most significant impact on user satisfaction with the website. Information quality also has a positive impact, although not statistically significant on user satisfaction. Meanwhile, service interaction quality has a positive but not significant impact on user satisfaction with the website. Overall, the combination of usability, service interaction quality, and information quality can explain up to 72.9% of the variation in user satisfaction with the website. Based on the research findings, it is recommended to enhance website usability by simplifying navigation, improving design, and facilitating information search processes. Improving website service interaction quality involves providing responsive customer service, offering informative feedback, and building an online community. Elevating information quality on the website entails ensuring the accuracy and completeness of information, presenting information in an easily understandable format, and providing up-to-date and relevant information. The results of this research can serve as a guide for the Investment and Integrated One-Stop Service Office in Palembang City to enhance their website quality for improved user satisfaction and the effectiveness of their online services.

Keywords: User satisfaction, Website, Online, WebQual 4.0

KATA PENGANTAR

Dengan penuh syukur, peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas keberhasilan penyelesaian skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi berjudul " analisis kepuasan pengguna website perizinan online dengan metode webqual 4.0 pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Palembang" merupakan 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 Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng., Ph.D., yang menjabat sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Dan Sains Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Ibu Nining Ariati, M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Dan Sains Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. Ibu Dr. Terttiavini, S.Kom.,M.Kom, sebagai Pembimbing Pertama.
4. Bapak Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom., sebagai Pembimbing Kedua.
5. Bapak Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom., sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
6. Para Staf Pengajar Universitas Indo Global Mandiri yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan bimbingan selama peneliti menimba ilmu di perkuliahan.
7. Kepada kedua Orang tua dan adik saya.
9. kepada sahabat, dan teman-teman saya semasa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya Penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan Skripsi ini nantinya.

Penulis

Muhammad fathan barkan mubin

DAFTAR ISI

COVER.....	I
COVER SKRIPSI.....	II
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	III
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	IV
SURAT KETERANGAN REVISI.....	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
LAMPIRAN	XV
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Ruang Lingkup	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II	8
2.1 Analisis	8
2.2 Kepuasan	8
2.3 Pengguna	9
2.4 Website	9
2.5 Perizinan	10
2.6 Online	10
2.7 Metode Webqual 4.0	11
2.8 Kepuasan Pengguna.....	12
2.9 Variabel Indikator Penelitian.....	12
2.10 Populasi dan Sampel	13
2.11 Teknik Pengambilan Sampel.....	14
2.12 Metode Slovin	15

2.13	Skala Penelitian	16
2.14	Model Konseptual	17
2.15	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	18
2.15.1	Uji Validitas	18
2.15.2	Uji Reabilitas.....	18
2.16	Uji T	19
2.17	Uji F.....	20
2.18	Analisis Regresi Linier Berganda.....	20
2.19	Uji Asumsi Klasik	21
2.20	SPSS (Statistical Product and Service Solutions)	22
2.21	Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III	26
3.1	Tahap Penelitian	26
3.2	Deskripsi Penelitian.....	27
3.2.1	Perumusan Masalah	27
3.2.2	Tujuan Penelitian	27
3.2.3	Studi Pustaka.....	27
3.2.4	Penyusunan Instrumen	27
3.2.5	Uji Instrumen	28
3.2.6	Pengumpulan data	28
3.2.7	Pengolahan Dan Analisis Data.....	28
3.2.8	Hasil Dan Pembahasan.....	28
3.2.9	Kesimpulan Dan Saran.....	28
3.3	Rancangan Penelitian	28
3.3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.3.2	Pendekatan Penelitian	29
3.3.3	Variabel dan Indikator Penelitian.....	29
3.4	Model Awal Penelitian dan Hipotesis	32
3.5	Populasi Dan Sampel.....	33
3.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.7	Metode Pengumpulan Data	34
3.8	Metode Analisis Data	35

3.9	Gambaran Umum Perusahaan	35
3.9.1	Profil Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	35
3.9.2	Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi	36
3.9.3	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Palembang	36
3.9.4	Visi dan Misi	37
3.9.5	Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.	38
3.10	Uji Coba Instrumen	39
3.10.1	Jenis Kelamin	40
3.10.2	Usia	40
3.10.3	Pendidikan Terakhir	41
3.11	Uji Validitas	41
3.12	Uji Reabilitas	47
3.13	Kesimpulan Uji Instrumen	48
BAB IV	49
4.1	Pengolahan Data	49
4.2	Profil Responden	50
4.2.1	Jenis Kelamin	50
4.2.2	Usia	51
4.2.3	Pendidikan terakhir	51
4.3	Metode Analisis Data	52
4.4	Uji Asumsi Klasik	53
4.4.1	Uji Normalitas	53
4.4.2	Uji Multikolinearitas	54
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	55
4.5	Hasil Hipotesis dan Analisis Regresi Linear Berganda	56
4.5.1.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.5.2.	Uji F	57
4.5.3.	Uji T	57
4.5.4.	Uji R atau Uji Koefisien Determinasi.....	58
BAB V	60

5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert.....	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Pertanyaan Kriteria Responden.....	27
Tabel 3.2 <i>Usability Quality</i>	28
Tabel 3.3 <i>Information Quality</i>	29
Tabel 3.4 <i>Service Interaction Quality</i>	29
Tabel 3.5 <i>User Satisfaction</i>	30
Tabel 3.6 Uji Validitas <i>Usability Quality</i>	40
Tabel 3.7 Uji Validitas <i>Information Quality</i>	41
Tabel 3.8 Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i>	42
Tabel 3.9 Uji Validitas <i>User Satisfaction</i>	42
Tabel 3.10 Hasil Dari Uji Validitas.....	43
Tabel 3.11 Uji Realibilitas <i>Usability Quality</i>	44
Tabel 3.12 Uji Realibilitas <i>Information Quality</i>	44
Tabel 3.13 Realibilitas <i>Service Interaction Quality</i>	44
Tabel 3.14 Uji Realibilitas <i>User Satisfaction</i>	45
Tabel 3.15 Hasil Uji Realibilitas.....	45
Tabel 4.1 Distribusi Kuisisioner.....	49
Tabel 4.2 Hasil Penelitian Responden.....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.6 Hasil Rangkuman Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji T.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji R atau uji koefisien determinasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahap Penelitian.....	24
Gambar 3.2 Model Hipotesis Webqual.....	30
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palembang.....	35
Gambar 3.4 Halaman Utama Website Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	36
Gambar 3.5 Halaman Layanan <i>Website</i> Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	37
Gambar 3.6 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 3.7 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 3.8 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Gambar 4.1 Diagram <i>Pie</i> Jenis Kelamin Responden.....	51
Gambar 4.2 Diagram <i>Pie</i> Usia Responden.....	52
Gambar 4.3 Diagram <i>Pie</i> Pendidikan Terakhir Responden.....	52

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2. Kartu Bimbingan

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Surat Pernyataan Tidak Plagiat