



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUASIN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *WEBQUAL***

SKRIPSI

ARVIA FILDZAH SUHARMANTO

2021210117P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUASIN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *WEBQUAL***

SKRIPSI



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

Oleh:

**ARVIA FILDZAH SUHARMANTO
2021.21.0117P**

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BANYUASIN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
METODE *WEBQUAL***

Oleh :

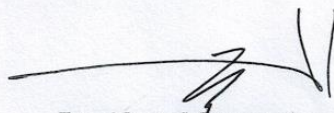
Arvia Fildzah Suharmanto

2021.21.0117P

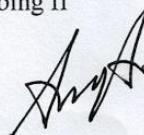
Palembang, 01 Agustus 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



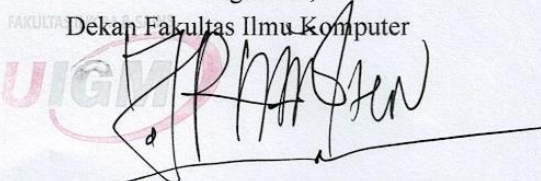
Dr. Ahmad Sanmorino, S.Kom., M.Kom
NIK. 2014.01.0901



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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



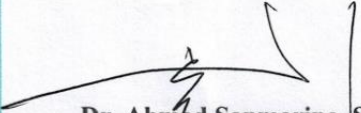
Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D
NIK. 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 20 bulan Juli tahun 2023 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

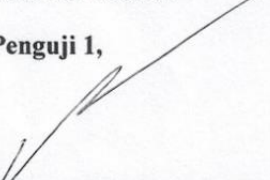
Palembang, 31 Juli 2023

1. Ketua Penguji,



Dr. Ahmad Sanmorino, S.Kom., M.Kom
NIK 2014010901

2. Penguji 1,



Faradillah, S.Si, M. Kom
NIK 2013010018

3. Penguji 2,



Hendra Di Kesuma, M.Cs
NIK 2017010231

Mengetahui,
Ka.Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, M.Kom
NIK. 1999010011



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

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Arvia Fildzah Suharmanto

NPM : 2021210117P

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Banyuasin Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Webqual*.

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

Palembang, 31 Juli 2023

Ketua Penguji,

Dr. Ahmad Sanmorino, S.Kom., M.Kom
NIK 2014010901

Penguji I,

Faradillah, S.Si, M.Kom
NIK 2013010018

Penguji II,

Hendra Di Kesuma, M.Cs
NIK 2017010231

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining Ariati, M.Kom
NIK 1999010011

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuasin agar pihak pengelola atau penyedia layanan *websie* dapat mengetahui sejauh mana kualitas atau kinerja dari *website* bisa memenuhi keinginan dari seluruh penggunanya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat kabupaten Banyuasin dengan total jumlah 837.062 jiwa, sedangkan sampel yang digunakan sesuai rumus *slovin* dengan perkiraan tingkat kesalahan 5% adalah 400 responden. Pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dalam bentuk *google form*. Metode yang akan digunakan yaitu metode *webqual* 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan regresi linear berganda, sedangkan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan uji hipotesis yaitu uji F, uji T dan uji R atau uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel *usability* memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $t_{hitung} 6,569 > t_{tabel} 1,960$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel *Information Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $t_{hitung} 2,688 > t_{tabel} 1,960$ dan signifikansi $0,007 < 0,05$, sedangkan variabel *Service Interaction Quality* memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $t_{hitung} 3,161 > t_{tabel} 1,960$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil juga moderat dengan uji R atau nilai koefisien determinasi sebesar 46,9%.

Kata Kunci : *Website, Webqual, dan Disdukcapil Banyuasin*

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the quality of website Dinas Kependudukan and Pencatatan Sipil Banyuasin for these website manager or provider can find out the quality or performance of the website that can meet the wishes of all users. The population in this research is the people of Banyuasin district with total of 837,062 people. While the sample used according to the Slovin formula with an estimated error rate of 5% is 400 respondents. Data is collected by distributing questionnaires in the form of google form. The method used is the webqual 4.0 method which consists of 3 variables, usability, information quality and interaction quality. To measure the influence of the independent variables on the dependent variable using multiple linear regression, while to measure the influence of the independent variables on the dependent variable using a hypothesis test, namely the F test, T test and R test or test the coefficient of determination. The results of this research concluded that the usability variable has a positive and significant effect on user satisfaction with a tcount of 6.404 > ttable of 1.960 and a significance of 0.000 < 0.05. The Information Quality variable has no positive and insignificant effect on user satisfaction with a tcount of 2.688 > ttable of 1.960 and a significance of 0.007 < 0.05, while the Service Interaction Quality variable has a positive and significant influence on user satisfaction with a tcount of 3.616 > ttable of 1.960 and a significance of 0.000 < 0.05. The results are also moderate with the R test or a coefficient of determination of 46.9%.

Keywords : *Website, Webqual, and Disdukcapil Banyuasin.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Skripsi yang Penulis buat dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual**” dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Informatika.

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

1. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer
2. Bapak Saukani, SE., M.M sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin
3. Ibu Nining Ariati, S.Kom, M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Suryati, S.Si., M.Kom sebagai Pembimbing Akademik
5. Bapak Dr. Ahmad Sanmorino, S.Kom., M.Kom sebagai Pembimbing Skripsi Pertama
6. Bapak Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs sebagai Pembimbing Skripsi Kedua
7. Dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas IGM
8. Karyawan/Karyawati Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin
9. Kedua orang tua Ayah Alm Akhmad Suharmanto dan Ibu Armiati Fauziah serta Ayuk Ardelia Suharmanto, Kak Armand Farhan Suharmanto dan Wak Sok yang telah memberikan doa dan dukungan selama kuliah dan pembuatan skripsi.
10. Yoga Firnando, Sarah, Lucky, Tasha, Aulia, Claudya, Nadira, Wulan, Rani, Riska, Dela, Kak Lisa, Yuk Rini, Dyah, Sekar, Silvia, Metta, Ika, Alyya, dan Adinda yang telah membantu dan memberikan dukungan selama kuliah dan pembuatan skripsi.

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

Penulis,

Arvia Fildzah Suharmanto

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL LUAR..... | i |
| HALAMAN JUDUL DALAM..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI..... | iv |
| SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI..... | v |
| HALAMAN ABSTRAK | vi |
| HALAMAN ABSTRACT..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR RUMUS..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat..... | 3 |
| 1.3.1 Tujuan..... | 3 |
| 1.3.2 Manfaat..... | 3 |
| 1.4 Ruang Lingkup..... | 3 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 4 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 6 |
| 2.1 Analisis..... | 6 |
| 2.2 Kualitas..... | 6 |
| 2.3 <i>Website</i> | 7 |
| 2.4 Media Informasi..... | 7 |

| | | |
|------|--|----|
| 2.5 | Metode <i>Webqual</i> 4.0..... | 7 |
| 2.6 | Kepuasan Pengguna..... | 8 |
| 2.7 | Model Konseptual..... | 9 |
| 2.8 | Validitas dan Realibilitas..... | 12 |
| | 2.8.1 Uji Validitas..... | 11 |
| | 2.8.1 Uji Realibilitas..... | 12 |
| 2.8 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 13 |
| 2.10 | Uji Hipotesis..... | 13 |
| 2.11 | Uji Asumsi Klasik..... | 15 |
| 2.12 | Populasi dan Sampel..... | 16 |
| 2.13 | Teknik Pengambilan Sampel..... | 16 |
| 2.14 | SPSS (<i>stastical Product and Service Solutions</i>)..... | 17 |
| 2.15 | Instrumen Penelitian..... | 17 |
| | 2.15.1 Angket atau Kuesioner..... | 18 |
| 2.16 | Skala Pengukur..... | 18 |
| 2.17 | Penelitian Terdahulu..... | 19 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 30

| | | |
|-----|---|----|
| 3.1 | Tahap Penelitian..... | 30 |
| 3.2 | Deskripsi Penelitian..... | 31 |
| | 3.2.1 Perumusan Masalah..... | 31 |
| | 3.2.2 Tujuan Penelitian..... | 31 |
| | 3.2.3 Studi Pustaka..... | 31 |
| | 3.2.4 Penyusunan Instrumen..... | 32 |
| | 3.2.5 Uji Instrumen..... | 32 |
| | 3.2.6 Pengumpulan Data..... | 32 |
| | 3.2.7 Pengolahan dan Analisis Data..... | 32 |
| | 3.2.8 Hasil Pembahasan..... | 32 |
| | 3.2.9 Kesimpulan dan Saran..... | 33 |
| 3.3 | Rancangan Penelitian..... | 33 |
| | 3.3.1 Jenis Penelitian..... | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3.2 Pendekatan Penelitian..... | 33 |
| 3.3.3 Variabel dan Indikator Penelitian..... | 33 |
| 3.4 Model Awal Penelitian dan Hipotesis..... | 37 |
| 3.5 Populasi dan Sampel..... | 38 |
| 3.6 Teknik Pengambilan Sampel..... | 38 |
| 3.7 Metode Pengumpulan Data..... | 39 |
| 3.8 Metode Analisis Data..... | 40 |
| 3.9 Gambaran Umum Perusahaan..... | 40 |
| 4.9.1 Profil Organisasi..... | 40 |
| 3.9.2 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi..... | 41 |
| 3.9.3 Struktur Organisasi..... | 42 |
| 3.9.4 Visi, Misi dan Nilai-Nilai Organisasi..... | 43 |
| 3.9.5 <i>Website</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuasin..... | 45 |
| 3.10 Uji Coba Instrumen..... | 46 |
| 3.10.1 Jenis Kelamin..... | 46 |
| 3.10.2 Usia..... | 46 |
| 3.10.3 Pendidikan Terakhir..... | 47 |
| 3.10.4 Pekerjaan..... | 48 |
| 3.11 Uji Validitas..... | 50 |
| 3.12 Uji Realibilitas..... | 51 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 54 |
| 4.1 Pengolahan Data..... | 54 |
| 4.2 Profil Responden..... | 54 |
| 4.2.1 Jenis Pekerjaan..... | 55 |
| 4.2.2 Usia..... | 56 |
| 4.2.3 Pendidikan Terakhir..... | 56 |
| 4.2.4 Jenis Kelamin..... | 57 |
| 4.3 Metode Analisis Data..... | 57 |
| 4.4 Uji Kualitas Data..... | 59 |

| | |
|---|-----------|
| 4.4.1 Uji Validitas..... | 59 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas..... | 60 |
| 4.1 Uji Asumsi Klasik..... | 62 |
| 4.5.1 Uji Normalitas..... | 62 |
| 4.5.2 Uji Multikolinearitas..... | 64 |
| 4.5.3 Uji Heterokedastisitas..... | 65 |
| 4.6 Hasil Hipotesis dan Analisis Regresi Linear Berganda..... | 66 |
| 4.6.1 Uji F..... | 66 |
| 4.6.2 Uji T..... | 66 |
| 4.6.3 Uji R atau Uji Koefisien Determinasi..... | 67 |
| BAB V PENUTUP..... | 69 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 69 |
| 5.2 Saran..... | 70 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Konsep <i>Webqual</i> | 9 |
| Gambar 3.1 | Tahap Penelitian..... | 30 |
| Gambar 3.2 | Model Hipotesis <i>Webqual</i> | 37 |
| Gambar 3.3 | Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuasin..... | 43 |
| Gambar 3.4 | Halaman Utama <i>Website</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin..... | 45 |
| Gambar 3.5 | Halaman Produk Layananan Pendaftaran Penduduk <i>Website</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuasin..... | 45 |
| Gambar 3.6 | Diagram <i>pie</i> jenis kelamin dengan 30 responden..... | 46 |
| Gambar 3.7 | Diagram <i>pie</i> usia dengan 30 responden..... | 47 |
| Gambar 3.8 | Diagram <i>pie</i> pendidikan terakhir dengan 30 responden..... | 47 |
| Gambar 3.9 | Diagram <i>pie</i> pekerjaan dengan 30 responden..... | 48 |
| Gambar 4.1 | Diagram <i>pie</i> pekerjaan dengan 400 responden..... | 56 |
| Gambar 4.2 | Diagram <i>pie</i> usia dengan 400 responden..... | 56 |
| Gambar 4.3 | Diagram <i>pie</i> jenis kelamin dengan 400 responden..... | 57 |
| Gambar 4.5 | Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> | 63 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------------|--|----|
| Tabel 2.1 | Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)..... | 10 |
| Tabel 2.2 | Dimensi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)..... | 11 |
| Tabel 2.3 | Dimensi Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)..... | 11 |
| Tabel 2.4 | <i>Skala Likert</i> | 19 |
| Tabel 2.5 | Penelitian Terdahulu..... | 19 |
| Tabel 3.1 | Pernyataan Kriteria Responden..... | 34 |
| Tabel 3.2 | Indikator Pertanyaan <i>Usability Quality</i> | 35 |
| Tabel 3.3 | Indikator Pertanyaan <i>Information Quality</i> | 35 |
| Tabel 3.4 | Indikator Pertanyaan <i>Interaction Quality</i> | 36 |
| Tabel 3.5 | Indikator Pertanyaan <i>User Satisfaction</i> | 36 |
| Tabel 3.6 | Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 45 |
| Tabel 3.7 | Data Kuesioner Hasil Uji Coba Instrument Peneliti..... | 48 |
| Tabel 3.8 | Uji Validitas..... | 50 |
| Tabel 3.9 | Uji Realibilitas <i>Usability</i> Uji Coba Instrument..... | 51 |
| Tabel 3.10 | Uji Realibilitas <i>Informtion Quality</i> Uji Coba Instrument..... | 52 |
| Tabel 3.11 | Uji Realibilitas <i>Interaction Quality</i> Uji Coba Instrument..... | 52 |
| Tabel 3.12 | Uji Realibilitas <i>User Satisfaction</i> Uji Coba Instrument..... | 52 |
| Tabel 3.13 | Uji Realibilitas..... | 52 |
| Tabel 4.1 | Distribusi Kuesioner..... | 54 |
| Tabel 4.2 | Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 55 |
| Tabel 4.3 | Hasil Penelitian Responden..... | 58 |
| Tabel 4.4 | Hasil Uji Validitas..... | 59 |
| Tabel 4.5 | Reliabilitas <i>Usability</i> | 61 |
| Tabel 4.6 | Reliabilitas <i>Information Quality</i> | 61 |
| Tabel 4.7 | Reliabilitas <i>Service Interaction Quality</i> | 61 |
| Tabel 4.8 | Reliabilitas <i>User Satisfaction</i> | 61 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 62 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> | 63 |

| | | |
|-------------------|---|----|
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 64 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 65 |
| Tabel 4.13 | Hasil Rangkuman Uji Heteroskedastisitas..... | 65 |
| Tabel 4.14 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 66 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji F..... | 66 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji T..... | 67 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji R atau Uji Koefisien Determinasi..... | 68 |

DAFTAR RUMUS

| | | |
|------------------|--------------------------------|----|
| Rumus 2.1 | Rumus Manual Validitas..... | 12 |
| Rumus 2.2 | Rumus Manual Realibilitas..... | 13 |
| Rumus 3.1 | Rumus <i>Slovin</i> | 38 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Riwayat Hidup
- Lampiran 2** Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3** Balasan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4** Kartu Bimbingan/Konsultasi
- Lampiran 5** Surat Keterangan Tidak Plagiat