



**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 :

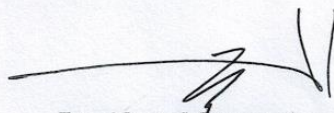
**Arvia Fildzah Suharmanto**

**2021.21.0117P**

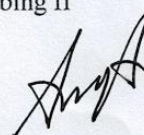
Palembang, 01 Agustus 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



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



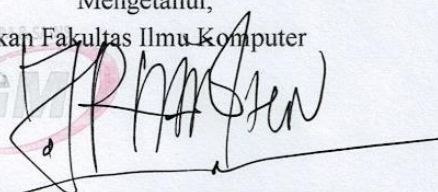
**Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs**  
**NIK. 2021.01.0303**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

FAKULTAS

UIGM



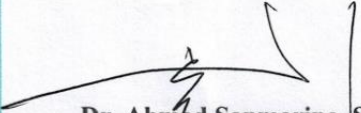
**Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D**  
**NIK. 2022.01.0315**

## 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.

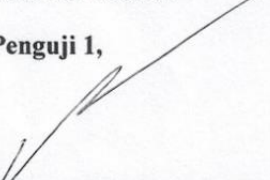
Palembang, 31 Juli 2023

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 those 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

<b>HALAMAN JUDUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR RUMUS.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
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
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

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

## DAFTAR TABEL

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



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

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 2.1</b>	Rumus Manual Validitas.....	12
<b>Rumus 2.2</b>	Rumus Manual Realibilitas.....	13
<b>Rumus 3.1</b>	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



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin meningkat seiring dengan kemajuan zaman saat ini, terutama teknologi informasi. Hal ini menuntut setiap orang ataupun institusi untuk terus mengikuti perkembangan teknologi informasi, salah satu perkembangan teknologi informasi ialah *website*. *Website* adalah kumpulan halaman pada suatu domain di internet yang dibuat dengan tujuan tertentu dan saling berhubungan satu sama lain serta dapat diakses secara luas melalui *home page* menggunakan sebuah browser dan juga menggunakan URL *website* (Haryanto & Elsi, 2021).

Periode 2022-2023 dilansir dari situs resmi Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang. Perkembangan internet yang cepat juga mempengaruhi portal media informasi daring (*online*) dalam menyampaikan informasi yang tidak terbatas. Meningkatnya media daring memberi pengaruh menurunnya minat masyarakat untuk membaca berita pada media cetak (Firdaus & Julianto, 2020).

Situs *website* salah satu media daring yang dipergunakan oleh pemerintah sebagai media informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Dengan tujuan utamanya adalah agar masyarakat dapat mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah baik pusat maupun daerah. Atas dasar tujuan tersebut, saat ini instansi pemerintah daerah telah memiliki situs *website* instasinya masing-masing, begitu pula dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin dengan situs <https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id>. Kondisi kurang baiknya pelayanan publik dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan. Kurang baik pelayanan publik berarti kurangnya tata kelola pemerintahan, sebaliknya pelayanan publik yang baik merupakan pertanda tata kelola pemerintahan yang baik juga (Ristiani, 2020).

*Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin (<https://disdukcabil.banyuasinkab.go.id>) memiliki fungsi dan tujuan yaitu sebagai media informasi tentang instansi Disdukcabil Banyuasin serta berbagai informasi lainnya terutama untuk pelayanan administrasi kependudukan kepada warga. Pada tahun 2021 Disdukcabil Banyuasin pernah dilakukan penilaian oleh Menpan RI (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia). Penilaian yang dilakukan yaitu penilaian penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya yang dinilai yaitu sistem informasi pelayanan publik (*website*). Namun, *website* tersebut belum pernah dilakukan penilaian oleh masyarakat Banyuasin. Penilaian mengenai kualitas *website* bertujuan agar pihak pengelola atau penyedia layanan *website* dapat mengetahui sejauh mana kualitas dari *website* tersebut bisa memenuhi keinginan dari penggunanya. Untuk selanjutnya hasil dari penilaian kualitas *website* tersebut akan dijadikan bahan untuk evaluasi atau perbaikan kedepannya.

Untuk melakukan analisa mengenai kualitas *website* tersebut maka perlu dilakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna, dan isi dari kuesioner tersebut juga harus bepedoman berdasarkan metode yang tepat untuk memperoleh hasil yang maksimal. Adapun metode yang akan digunakan dalam mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna yaitu metode *WebQual* 4.0. Metode *Webqual* 4.0 sebagai pengukur kualitas *website* yang terdiri dari 3 variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Sehingga dengan pengukuran 3 tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis akan menyajikan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Webqual*”.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat di peroleh perumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis pengaruh kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin terhadap kepuasan pengguna dengan metode *Webqual*.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencapai tujuan yang di inginkan dari penelitian yang telah di lakukan, manfaatnya adalah keuntungan yang di dapat jika tujuan tersebut tercapai.

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atau mengukur pengaruh kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin terhadap kepuasan pengguna dengan metode *webqual*

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Dapat mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin berjalan saat ini berdasarkan persepsi pengguna.
2. Dapat memberikan masukan ke pengelola atau penyedia layanan *website* atas keinginan dari seluruh pengguna.

## 1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup ialah suatu penjelasan tentang batasan sebuah subjek yang terdapat di sebuah masalah. Ini dilakukan agar pembahasan tidak meluas dan menyimpang, maka dari itu dibuatnya ruang lingkup penelitian. Ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyediakan kuesioner secara online melalui link *google form* yang akan diisi oleh responden.
2. Pengambilan data responden yaitu 400 responden.

3. Menentukan pengaruh kualitas *website* terhadap pengguna dengan metode *Webqual* 4.0.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini di bagi menjadi 5 (lima) bab yang berguna untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai penelitian yang dikerjakan. Adapun sistematika penelitian ini sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab 1 menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, merumuskan permasalahan, membuat tujuan yang ingin dicapai dan menyampaikan manfaat yang diharapkan untuk analisis kualitas *website*, menentukan ruang lingkup dari batasan-batasan pembahasan serta menguraikan sistematika penulisan pada penelitian ini.

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori yang berhubungan dengan definisi-definisi dan penjelasan mengenai analisis, *website*, menggunakan metode Deskriptif, penelitian terdahulu.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab 3 berisi penjelasan tentang tahapan-tahapan metode penelitian yang terdiri dari identifikasi masalah, tujuan, dan manfaat, pengumpulan data, serta deskripsi dari masing-masing tahapan serta analisis kualitas *website* menggunakan metode Deskriptif.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab 4 ini berisi tentang deskripsi penelitian, serta memberikan penjelasan tentang analisis penentuan pengaruh kualitas *website* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin terhadap kepuasan pengguna dengan metode *webqual*.

## **BAB 5 PENUTUP**

Bab 5 berisi mengenai kesimpulan serta saran yang dapat diambil dari penulisan laporan penelitian Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Webqual*.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Analisis**

Analisis yaitu upaya mencari dan menyusun secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lain-lain untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menerangkan sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna (Rijali, 2018).

Analisis merupakan kegiatan seperti mengurai, memilih dan memfilter informasi untuk dikategorikan dan dikelompokkan kembali berdasarkan kriteria tertentu serta menentukan hubungan dan signifikansinya (Kristanto, 2018).

Analisis merupakan sebuah penyajian suatu pokok atas berbagai bagian pengamatan itu sendiri, serta hubungan antara bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dan pengetahuan arti keseluruhan (Adventine Finda Fristanti et al., 2019).

#### **2.2 Kualitas**

Kualitas merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang terkandung (Syaifullah & Soemantri, 2016).

Kualitas adalah suatu kondisi aktif yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Kurniawan, 2016).

Kualitas merupakan karakter dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui pembaharuan yang berkelanjutan (Kartika, 2017).

### 2.3 Website

Situs *website* adalah kumpulan halaman dengan data yang disimpan di internet dapat dilihat atau diakses melalui jaringan internet di komputer dan perangkat lain yang dapat mengakses internet. *Web* sebenarnya penyederhanaan dari sebuah istilah dalam dunia komputer yaitu *World Wide Web* yang merupakan bagian dari teknologi Internet (Hastanti et al., 2015).

*Website* adalah sekumpulan halaman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa text, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur internet (Laugi, 2018).

Berdasarkan pengertian diatas disimpulkan *website* adalah kumpulan halaman yang berisi informasi berupa teks, gambar, suara, dan video yang dapat disimpan di komputer lokal atau *server web*, dihubungkan dengan tautan *hypertext* dan dapat ditampilkan di *browser*.

### 2.4 Media Informasi

Media merupakan penghubung yang bertugas untuk menyalurkan informasi terhadap pihak yang bertugas sebagai penerima, seperti media televisi, media komputer, serta media lainnya (Juhaeni et al., 2020).

Informasi merupakan kumpulan fakta yang telah diubah menjadi data, sehingga dapat menjadi lebih bernilai dan digunakan oleh siapa saja yang membutuhkan data tersebut untuk memahami sesuatu atau untuk menentukan pilihan (Antares, 2020).

Media informasi merupakan sarana yang digunakan untuk segera menginformasikan kepada masyarakat tentang peristiwa yang sedang terjadi (Budiman. et al., 2020).

### 2.5 Metode Webqual 4.0

*WebQual 4.0* adalah metode yang dapat digunakan untuk menguji kualitas halaman web. *Webqual* merupakan suatu pengukuran untuk menguji kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dibagi menjadi tiga *variable* yaitu : *usability*, *information quality*, dan *services*

*interaction quality*. *Webqual* didirikan pada tahun 1998 dan *webqual* telah mengalami sejumlah interaksi dalam pengaturan dimensi dan sejumlah pertanyaan (Hasan et al., 2022).

*WebQual* telah mengalami beberapa kali perkembangan dalam jurnal Barnes dan Vidgen, dari *WebQual* 1.0 hingga versi terbaru yaitu *WebQual* 4.0

a. *WebQual* 1.0

Pada *webqual* 1.0 mencantumkan sejumlah karakteristik halaman *web* sebagai perangkat lunak. *Webqual* versi 1.0 hanya memengaruhi kualitas informasi dengan 3 dimensi yaitu *usefulness*, *experience* dan *interaction*.

b. *WebQual* 2.0

Pada *webqual* 2.0 terbagi dalam 3 area yang berbeda yaitu *quality of website*, *quality of information*, dan *quality of service interaction*. *Webqual* 2.0 meningkatkan kualitas pelayanan, dengan dikembangkan aspek interaksi.

c. *WebQual* 3.0

Indikasi kualitas situs *web* dikategorikan menjadi tiga kelompok berdasarkan temuan analisis Barnes & Vidgen terhadap dua versi sebelumnya yaitu, kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Selain itu, ini berlaku untuk *platform* lelang *online* dalam variasi ini.

d. *WebQual* 4.0

Dan pada versi yang terbaru kali ini, *WebQual* menggunakan tiga kategori pengukuran yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*.

## 2.6 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah salah satu alat ukur untuk mengetahui keberhasilan sebuah system (Rizki et al., 2022).

Kepuasan pelanggan adalah aspek terpenting dalam sebuah organisasi dimana organisasi tersebut akan mendapatkan kelebihan jika dapat memeliharanya dengan baik. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan



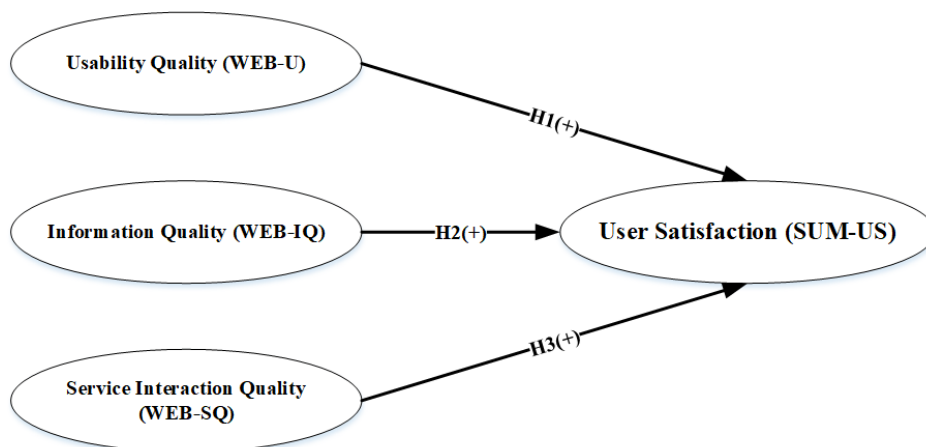
yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu (Roz, 2020).

## 2.7 Model Konseptual

Model kerangka konseptual menggambarkan hubungan antar variabel yang diuji dalam penelitian. Berdasarkan kerangka konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang positif antara *Usability Quality* dan *User Satisfaction*
- H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh yang positif antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*
- H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh yang positif antara *Interaction Quality* dan *User Satisfaction*

Berikut ini merupakan model *webqual* yang dapat dilihat pada gambar 2.1



Sumber : (Syaifulah & Soemantri, 2016)

**Gambar 2.1** Konsep *Webqual*

Model konseptual menggambarkan hipotesis bahwa ada hubungan positif antara kegunaan, informasi dan interaksi layanan dengan kepuasan pengguna. Keempat variabel diatas menjadi variabel dalam penelitian ini. Adapun indikator dari setiap variabel, adalah:

### 1. *Usability Quality (Kegunaan)*

Usability Quality merupakan kualitas yang berkaitan dengan *website*, meliputi tampilan, kemudahan dalam menjalankan, peletakan informasi, dan tampilan yang sesuai untuk jenis *website* tertentu. Desain *website* yang menarik dan mudah digunakan menjadi faktor kunci dalam mendorong pengunjung *website* untuk mengakses dan menjelajahi situs secara intens.

### 2. *Information Quality (Kualitas Informasi)*

Kualitas informasi dapat ditentukan oleh tepat atau tidaknya informasi yang disajikan dalam suatu *website* dapat dipercaya dan memiliki akurasi yang sesuai.

### 3. *Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)*

Kualitas interaksi merupakan mutu dari interaksi layanan yang diterima oleh pengguna ketika mengakses *website* yang terwujud dalam bentuk kepercayaan dan empati.

### 4. *User Satisfaction /Overall (Kepuasan Pengguna/Keseluruhan)*

Variabel ini adalah variabel dependen yang menunjukkan bentuk *website* secara keseluruhan baik (Purwandani & Syamsiah, 2021). Berikut merupakan tabel 2.1, tabel 2.2, dan tabel 2.3 menunjukkan indikator dimensi *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* :

**Tabel 2.1.** Dimensi Kemudahan Penggunaan (*usability*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
2	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
4	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
7	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

Sumber : (Budi, 2016)

**Tabel 2.2** Dimensi Kualitas informasi (*information quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat
2	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya
3	<i>Website</i> memberikan informasi yang tepat waktu
4	<i>Website</i> memberikan informasi yang relevan
5	<i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami
6	<i>Website</i> memberikan informasi secara detail

Sumber : (Budi, 2016)

**Tabel 2.3** Dimensi Kualitas Interaksi (*interaction quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
3	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
4	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi

Sumber : (Budi, 2016)

## 2.8 Validitas dan Reliabilitas

### 2.8.1 Uji Validitas

Validitas merupakan suatu penanda yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian validitas dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyeleweng dari gambaran variabel yang dimaksud (Amanda et al., 2019).

Kriteria pengujiannya yaitu:

H0 diterima apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, (alat ukur yang digunakan valid atau sah)

H0 ditolak apabila  $r \text{ statistik} \leq r \text{ tabel}$ , (alat ukur yang digunakan tidak valid atau sah)

Rumus manual validitas, yaitu :

$$R_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2) - (\sum x)^2\} \{N(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}} \quad (2.1)$$

Keterangan :

$R_{xy}$  = koefisien korelasi antara skor butir (X) dengan skor butir (Y)

N = banyaknya responden

$\sum x$  = jumlah skor variabel (X)

$\sum y$  = jumlah skor variabel (Y)

$\sum x^2$  = jumlah kuadrat skor variabel (X)

$\sum y^2$  = jumlah kuadrat skor variabel (Y)

$\sum xy$  = jumlah perkalian skor item dengan skor butir (X) dan skor variabel (Y) (Lubis & Rini Hayati, 2023).

### 2.8.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan pengujian penanda yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap sesuai bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali (Amanda et al., 2019).

Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. koefisien Cronbach's Alpha adalah koefisien yang digunakan untuk menggambarkan variasi item-item, jika nilai koefisiensi alpha lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel (Darwati & Fitriyani, 2022).

Rumus manual reliabilitas yaitu :

$$R_{11} = \left( \frac{k}{(k-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \alpha_t^2}{\alpha_t^2} \right) \quad (2.2)$$

Keterangan :

N = Jumlah Sampel

$X_i$  = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum t$  = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\alpha_t^2$  = Varian Total

$\sum \alpha_t^2$  = Jumlah varian butir

K = Jumlah butir pertanyaan

$R_{11}$  = Koefisien reliabilitas instrument (Prasastiwi & Pariddudin, 2018).

## 2.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Nugroho & Widodo, 2023)

Analisis regresi linier yang digunakan regresi linier berganda karena untuk mengetahui pengaruh tiga variabel independen secara serentak dan secara parsial terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi linier berganda :

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \quad (2.3)$$

Keterangan :

$y$  = Variabel Dependen

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien regresi

$x_1, x_2, x_3$  = Variabel independen

## 2.10 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini terdapat 3 pengujian :

- (1) Uji F digunakan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat (Hendri & Setiawan, 2017).
- a. Merumuskan hipotesis.
 

H0 : Seluruh variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

H1 : Seluruh variabel berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat
  - b. Menetapkan besarnya nilai level of significance ( $\alpha$ ) yaitu sebesar 0,05.
  - c. Mengambil Keputusan (dengan nilai signifikansi)
 

Jika nilai signifikansi  $>$  dari pada 0,05, maka H0 diterima dan H1 ditolak  
 Jika nilai signifikansi  $<$  daripada 0,05, maka H0 ditolak dan H1 diterima
- (2) Uji T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) (Budi, 2016).
- a. Merumuskan hipotesa
 

H0 :  $\beta_i = 0$ , variabel bebas secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat

H1 :  $\beta_i \neq 0$ , variabel bebas secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
  - b. Menentukan tingkat signifikansi
 

Tingkat signifikansi yang digunakan ialah 5% (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang seringkali digunakan dalam penelitian).
  - c. Kriteria pengujian
 

H0 diterima jika  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$

H0 ditolak jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .
- (3) Uji R atau koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan variansi dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (R Square) atau  $R^2$ . Jika nilai R Square  $>$  1 atau mendekati angka 1, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan varian

variabel bebas sangat kuat menjelaskan perubahan varian variabel terikat. Sebaliknya jika nilai R Square  $< 1$  , maka kemampuan varian variabel bebas lemah menjelaskan perubahan varian variabel terikat (Siswanti, 2022).

### 2.11 Uji Asumsi Klasik

Dalam penggunaan regresi, terdapat beberapa asumsi dasar. Asumsi-asumsi dasar itu dikenal sebagai asumsi klasik. Tujuan pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini yaitu memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak ragu dan konsisten. Pada penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan ada 3 proses pengujian yaitu :

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan melihat *normal probability plot*. Dasar pengambilan keputusan :

- (1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas,
- (2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Selain menggunakan grafik *normal probability plot* untuk menguji apakah model regresi berganda berdistribusi normal atau tidak dapat menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov test dengan ketentuan tingkat signifikansi  $> 5\%$ , maka model regresi tersebut berdistribusi normal (Putri & Budiyanto, 2018).

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi mempunyai kolerasi antara variabel bebas. Serta mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam regresi (Indradi, 2018). Tolerance dan variance

inflation factor (VIF) yang umum digunakan dalam menunjukkan multikolinieritas yaitu nilai tolerance  $< 0,10$  (diterima) dan jika nilai tolerance  $> 0,10$  (ditolak) atau sama dengan nilai VIF  $> 10$  (ditolak) (Andiati & Shinta Oktaviana, 2022).

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas atau independen (Roz, 2020). Salah satu cara uji heteroskedastisitas yaitu uji glejser, dengan hasilnya semua nilai signifikansinya  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa model bebas dari heteroskedastisitas (Zakyah, 2019).

## 2.12 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang mempunyai kuantitas dan karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sutrisno et al., 2017)

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diteliti. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi (Makkira et al., 2022).

## 2.13 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Untuk tipe pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling* yang merupakan sebuah metode sampling non random sampling dimana periset memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan riset sehingga diharapkan bisa menanggapi kasus riset (Lenaini, 2021).

Pengambilan sampel merupakan cara bagaimana menentukan jumlah sampel agar sesuai dengan ukuran sampel tersebut yang dapat digunakan sebagai



sumber data aktual, dengan mempertimbangkan karakteristik dan distribusi populasi untuk mendapatkan sampel yang bersifat representatif. Dalam penelitian ini warga Banyuasin yang dijadikan sebagai sampel memiliki kriteria yang pernah mengunjungi *website* <https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/>.

#### **2.14 SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*)**

SPSS adalah program olah data statistic yang sudah sangat umum dan banyak penggunanya, baik untuk penelitian umum, penelitian skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya. Kepanjangan SPSS yaitu *Statistical Product and Service Solution*, yaitu sebuah *software* untuk keperluan olah data statistic. SPSS dibuat tahun 1968 oleh mahasiswa pascasarjana ilmu politik di Stanford University bernama Norman Nie, yang saat itu dioperasikan pada computer main frame. Pada tahun 1984, SPSS hadir dengan versi PC dengan nama SPSS/PC+, kemudian pada tahun 1992 mengeluarkan versi Windows hingga sekarang. Pada tahun 2009, perusahaan IBM melakukan akuisi terhadap SPSS dan merilis SPSS versi 18 dengan nama PASW Statistic versi 19, 20, 21, dan seterusnya (Sanny et al., 2023).

#### **2.15 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau menguji objek dari suatu variabel penelitian. Untuk mendapatkan data yang benar demi kesimpulan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka diperlukan suatu instrumen yang valid dan tidak berubah-ubah serta tepat dalam memberikan data hasil penelitian (reliabel) (Yusup, 2018).

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Maratona & Purnomo, 2019).

Alat penelitian / instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 2.15.1 Angket atau Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satunya teknik paling efektif untuk pengumpulan data guna menganalisis sikap, keyakinan, pengetahuan, dan karakter sekelompok orang di lingkungan tertentu dengan tujuan memengaruhi sistem yang sudah ada. Secara garis besar, jenis pertanyaan yang dicantumkan dalam sebuah kuesioner terkait dengan tiga poin dibawah ini:

1. Pertanyaan tentang pendapat, termasuk yang terkait dengan perasaan dan sikap responden terhadap suatu hal.
2. Pertanyaan tentang bagaimana menanggapi sesuatu tentang kesadaran diri sendiri adalah dengan menanyakan bagaimana melakukannya dalam hubungan dengan orang lain atau lingkungan
3. Menanyakan fakta termasuk *unsourced* data dari masing-masing responden, seperti yang berkaitan dengan agama, pendidikan, umur, jumlah penghasilan, jenis kelamin, dan istilah-istilah terkait. Selain itu, informasi yang responden pelajari juga berdasarkan fakta.

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data berupa menyebarkan beberapa pertanyaan yang dibagikan kepada warga Banyuasin yang pernah mengunjungi *website* <https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/> melalui *google form*.

### 2.16 Skala Pengukur

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang dijadikan acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur, sehingga alat ukur tersebut akan menghasilkan data kuantitatif pada saat digunakan untuk pengukuran. (Defitamila & Saleh, 2022).

Penelitian ini menggunakan *skala likert* merupakan skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dengan skala likert ini, responden di minta untuk melengkapi kuisisioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan.

Dalam penelitian ini memiliki alternatif jawaban yang telah diberi bobot nilai atau skor jawaban sebagai berikut :

**Tabel 2.4 Skala Likert**

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Milasari & Vivie, 2016)

### 2.17 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu referensi penulisan dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan untuk menjadi tolak ukur dan referensi dalam menyusun laporan penelitian yang sedang dilakukan. Berikut tabel 2.5 menunjukkan peneliti terdahulu :

**Tabel 2.5 Peneliti Terdahulu**

1	Judul Penelitian	Analisis Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Cakrawalamedia.Co.Id Dengan Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0
	Penulis	Muhammad Rifqi Firdaus, Dini Silvi Purnia, Kartika Handayani, dan Muhamad Fahmi Julianto
	Tahun	2020
	Hasil Penelitian	Data penelitian yang digunakan adalah data primer, yakni dengan menyebar kuesioner menggunakan skala likert dengan 22 pertanyaan kepada 133 responden. Metode yang digunakan adalah metode <i>webqual</i> 4.0. Berdasarkan pemodelan <i>Webqual</i> terdapat tiga dimensi kualitas <i>website</i> , yaitu variabel X1 adalah dimensi Kualitas

		<p>Kegunaan (<i>Usability</i>); variabel X2 adalah Kualitas Informasi (<i>Interaction Quality</i>); variabel X3 adalah Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>). Sementara variabel terikat (Y) adalah kepuasan pengguna (<i>Costumer Satisfaction</i>) yang merupakan pembaca dari portal media Cakrawalamedia.co.id. Ketiga variabel tersebut, variabel Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi ketiganya mempengaruhi secara dominan bagi Kepuasan Pengguna dalam menggunakan <i>website</i> Cakrawalamedia.co.id.</p>
2	Judul Penelitian	Analisis Pengaruh <i>Website Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode <i>WebQual 4.0</i>
	Penulis	Kenny Roz
	Tahun	2020
	Hasil Penelitian	<p>Populasi penelitian ini merupakan mahasiswa kuliah di Kota Malang, dengan total responden sebanyak 186. Sebagian besar responden berjenis kelamin wanita, berusia rata-rata 18 s.d 21 dan intensitas menggunakan Traveloka lebih dari 5 kali. Berdasarkan hasil penelitian, analisis data yang telah dilakukan <i>Usability</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Traveloka. <i>Information quality</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Traveloka. <i>Service interaction</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p>

3	Judul Penelitian	Aplikasi Pembelajaran Audit Sistem Informasi Dan Tata Kelola Teknologi Informasi Berbasis <i>Mobile</i>
	Penulis	Yuri Rahmanto, Muhammad Farhan Randhika, Faruk Ulum, Bentar Proyopradono
	Tahun	2020
	Hasil Penelitian	Penelitian ini merupakan analisis aplikasi pembelajaran audit sistem informasi dan tata kelola teknologi berbasis <i>mobile</i> , populasi penelitian ini yaitu $\pm 185$ mahasiswa/mahasiswi yang mengambil matakuliah Audit Sistem Informasi di Program Studi Sistem Informasi. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, pada pengujian normalitas data, data sebaran yang dihasilkan data terdistribusik tidak mendekati normal, dikarenakan hasil perhitungan skewness dan kurtosis cenderung tidak berimbang oleh banyaknya data ekstrim dan 78% responden ragu terhadap aplikasi informasi dan tata kelola teknologi informasi berbasis <i>mobile</i> yang dibuat karena kurang memudahkan pengguna
4	Judul Penelitian	Analisis Pengaruh Kualitas Informasi Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang
	Penulis	Ahmad Muharsyah, Rika Kharlina Ekawati
	Tahun	2021

	Hasil Penelitian	Penelitian ini merupakan analisis Aplikasi Tokopedia. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu para pengguna aplikasi Tokopedia di kota Palembang, dengan jumlah sampel yang diperoleh 100 responden ditentukan dengan rumus Lemeshow. Berdasarkan hasil penelitian, analisis data yang telah dilakukan, hasil uji T, variabel kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
5	Judul Penelitian	Analisis Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.
	Penulis	Sri Afni Amelia
	Tahun	2022
	Hasil Penelitian	Penelitian ini merupakan analisis kualitas <i>Website</i> Disdukcapil Kampar berdasarkan persepsi pengguna, <i>website</i> untuk memudahkan pengguna atau masyarakat dalam mengakses informasi perihal data kependudukan. Metode yang digunakan adalah metode <i>webqual</i> 4.0. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kabupaten Kampar, dengan jumlah sampel yang diperoleh 100 responden. Berdasarkan hasil analisa deskriptif, dinyatakan

		<p>bahwa variabel-variabel pada penelitian ini berada pada kategori sangat setuju karena pengguna merasa terbantu dengan adanya <i>website</i> yang digunakan, dan sangat setuju bahwa <i>website</i> telah memenuhi kebutuhan pengguna dan pengguna menerima penerapan <i>website</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Usability Quality</i> dan <i>Information Quality</i> secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas <i>website</i> (<i>Quality website</i>), <i>usability Quality</i> secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kualitas <i>Website</i> (<i>Quality Website</i>), lalu <i>usability Quality</i>, <i>Information Quality</i> dan <i>Service Interaction Quality</i> secara signifikan bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kualitas <i>Website</i> (<i>Quality Website</i>).</p>
6.	Judul Penelitian	Analisa Pengaruh Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna
	Penulis	Lilyani Asri Utami, Ahmad Ishaq, Nurul Maulidiyah
	Tahun	2018
	Hasil Penelitian	Penelitian ini data yang digunakan adalah data primer, yaitu dengan menyebar kuesioner menggunakan skala likert dengan 20 pernyataan kepada 95 responden dari jumlah populasi 125 responden di SMKN 57 Jakarta. Metode yang digunakan adalah <i>webqual</i> . Berdasarkan hasil

		analisa yang diperoleh menyatakan kualitas kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
7.	Judul Penelitian	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> , Kepercayaan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia
	Penulis	Furi Indriyani, Lydia Salvina Helling
	Tahun	2018
	Hasil Penelitian	Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas <i>Website</i> , Kepercayaan, Promosi dan Harga terhadap kepuasan pelanggan yang berbelanja online di situs tokopedia.com di kota Bogor baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang mempunyai pengalaman pembelian produk secara online di situs Tokopedia.com pada kota Bogor, dengan jumlah 100 responden. Berdasarkan analisis dan pembahasan maka, hasil uji t pada taraf signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa secara parsial (individu) seluruh variabel independen yaitu variabel Kualitas <i>Website</i> , Kepercayaan, Promosi, dan Harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, hasil uji f (ANOVA) pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa semua variabel independen yaitu variabel Kualitas <i>Website</i> , Kepercayaan,



		<p>Promosi, dan Harga secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Dan hasil penelitian ini mendapatkan nilai <math>R = 0,904</math> menunjukkan hubungan yang kuat antara, Kualitas <i>Website</i>, Kepercayaan, Promosi, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai koefisien determinasi yang telah disesuaikan (Adjusted R Square) sebesar 0,804. Hal ini berarti 80,4 % variabel Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Website, Kepercayaan, Promosi, dan Harga sedangkan sisanya 19,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.</p>
8.	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas <i>Website</i> ( <i>Webqual</i> 4.0) Terhadap Penggunaan Kembali
	Penulis	Arifyan Dwi Prayogo dan Ma'mun Sutisna
	Tahun	2017
	Hasil Penelitian	<p>Penelitian ini menilai pengaruh kualitas <i>website</i> Tokopedia dengan metode <i>Webqual</i> 4.0 terhadap <i>repeat usage</i> layanan <i>website</i> (studi pengguna <i>website</i> Tokopedia). Sampel penelitian ini sebanyak 200 responden yang seluruhnya adalah pengguna <i>website</i> Tokopedia. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas <i>website</i> dan hasil pengaruh kualitas <i>website</i> terhadap penggunaan kembali secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan. Dengan kata lain,</p>

		<p>jika kualitas website Tokopedia baik/ meningkat, maka penggunaan kembali <i>website</i> Tokopedia pun akan baik/meningkat. Berdasarkan nilai koefisien determinasi, pengaruh kualitas <i>website</i> terhadap penggunaan kembali menunjukkan nilai berkontribusi kualitas <i>website</i> Tokopedia sebesar 40,6% terhadap penggunaan kembali <i>website</i> Tokopedia, sementara sisanya sebesar 59,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p>
9.	Judul Penelitian	Metode <i>Webqual</i> 4.0 Untuk Mengukur Kualitas <i>Website Quick Online Booking</i> PT. Pos Indonesia
	Penulis	Adjat Sudrajat, Selviana, Wina Widiati
	Tahun	2020
	Hasil Penelitian	<p>Penelitian ini data yang telah diperoleh dikumpulkan dan dianalisis menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 dengan empat variabel. Dimensi kegunaan, informasi, dan interaksi digunakan sebagai variabel bebas, sedangkan dimensi kepuasan pengguna sebagai variabel terkait. Sampel yang digunakan adalah 200 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen (X) yang diteliti yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki pengaruh sebesar 71.1% terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna, sedangkan 28,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti. Pengukuran <i>skala likert</i> juga menunjukkan bahwa</p>

		variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna mendapatkan interpretasi puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa website <i>Quick Online Booking</i> (QOB) ini sudah baik.
10.	Judul Penelitian	Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Universitas Telkom Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0
	Penulis	Ady Purna Kurniawan
	Tahun	2018
	Hasil Penelitian	Penelitian ini merupakan analisis kualitas <i>website</i> bidang pengembangan dan layanan karir yang dikelola oleh CDC ( <i>Career Development Center</i> ) Universitas Telkom. Penelitian ini menggunakan <i>WebQual</i> 4.0, dengan variabel <i>Usability</i> , <i>Information Quality</i> , <i>Service Quality</i> berperan sebagai variabel independen, sedangkan variabel Overall disini lebih diartikan sebagai overall terhadap <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna) dan berperan sebagai Variabel dependen. Proses pengukuran kualitas layanan website Universitas Telkom telah menghasilkan aspek Kemudahan ( <i>Usability</i> ), dosen menyatakan bahwa <i>website</i> memiliki kemudahan penemuan informasi dengan nilai paling tinggi yaitu 89%, disusul dengan ketepatan penyusunan informasi dan kemudahan navigasi dengan nilai sama yaitu 88,25%. Sedangkan mahasiswa menyatakan bahwa <i>website</i> memiliki desain yang sudah sesuai dengan jenisnya sebagai nilai tertinggi yaitu 80%,

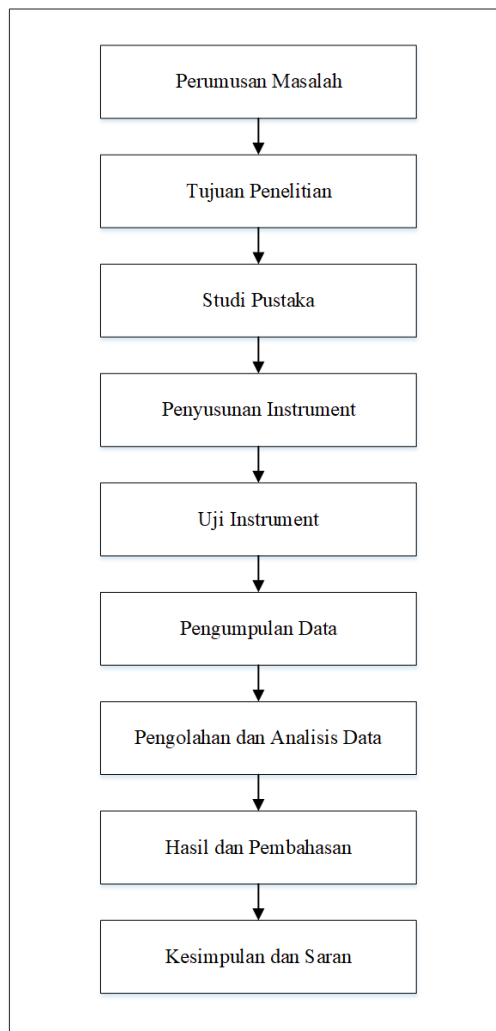
		<p>disusul dengan ketepatan penyusunan informasi dengan nilai 79,5%. Pada aspek kualitas informasi (<i>Information Quality</i>), dosen menyatakan bahwa <i>website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya sebagai nilai tertinggi yaitu 85,5 %, disusul dengan penyajian informasi yang detail dengan nilai 84,75%. Sedangkan mahasiswa menyatakan hal yang sama dengan dosen bahwa <i>website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya dengan nilai tertinggi 76,75 %, disusul dengan penyajian informasi yang <i>up-to-date</i> dan penyajian informasi yang detail dengan nilai sama yaitu 75,5%. Pada aspek kualitas interaksi (<i>Interaction Quality</i>), dosen dan mahasiswa menyatakan bahwa <i>website</i> secara keseluruhan tidak mengalami error dengan masing-masing nilai 84% dan 70,5%.</p>
11.	Judul Penelitian	Pengaruh Literasi Keuangan Dan Pola Konsumsi Terhadap Pengelolaan Keuangan Keluarga Masa Pandemi Covid 19 Warga Perumahan Bekasi Permai, Bekasi, Jawa Barat.
	Penulis	Tutik Siswanti
	Tahun	2022
	Hasil Penelitian	Tujuan penelitian ini untuk mengukur pengaruh literasi keuangan dan pola konsumsi terhadap pengelolaan keuangan keluarga. Penelitian dilakukan di perumahan bekasi permai, kelurahan bekasi jaya, kecamatan bekasi timur, Bekasi. sampel pada penelitian ini sebanyak 67 kepala

		<p>keluarga / responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan keluarga pada masa pandemi covid 19. Pola konsumsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan keluarga pada masa pandemi covid 19. Dan literasi keuangan dan pola konsumsi berpengaruh terhadap pengelolaan keuangan keluarga pada masa pandemi covid 19 dengan diperkuat hasil dari uji R atau koefisien determinasi bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat sebesar 68,7%.</p>
--	--	---

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Tahap Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data untuk tujuan dan penggunaan tertentu (Sugiarti, 2018). Metode penelitian menunjukkan rancangan penelitian yang meliputi prosedur atau langkah-langkah tertentu yang harus ditempuh (Sitorus et al., 2022). Berikut tahapan yang dilakukan ditunjukkan pada **Gambar 3.1** dibawah ini :



**Gambar 3.1** Tahap Penelitian

## **3.2 Deskripsi Penelitian**

Ada 9 (sembilan) tahapan penelitian, yaitu perumusan masalah, tujuan penelitian, studi pustaka, wawancara dan penyusunan instrumen, uji instrumen, pengumpulan data, pengolahan dan analisa data, hasil dan pembahasan serta kesimpulan dan saran. Tahapan-tahapan penelitian tersebut akan dijelaskan pada sub bab yang ada dibawah ini.

### **3.2.1 Perumusan Masalah**

Pada tahap ini, dicari dan menetapkan pokok permasalahan yang akan diteliti dengan cara melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan tanggapan melalui pengumpulan data, selanjutnya rumusan permasalahan dari peneliti ini yang dapat dilihat pada bab 1 dan bab 2.

### **3.2.2 Tujuan Penelitian**

Menentukan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini dapat dilihat pada perumusan masalah yang menggambarkan hasil yang ingin dicapai dari penelitian ini.

### **3.2.3 Studi Pustaka**

Studi pustaka digunakan untuk bisa memperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan. Pada tahapan ini dilakukan berbagai pencarian berbagai pustaka, riset terikat dan teori-teori terkait yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Studi pustaka dalam penelitian ini didapat dari berbagai sumber antara lain jurnal, buku, artikel, dan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan Analisis Pengaruh Kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin terhadap kepuasan pengguna dengan metode *webqual* 4.0.

### **3.2.4 Penyusunan Instrumen**

Pada tahap penelitian ini, dilakukan pencarian dan penyusunan setiap observasi sesuai dengan variabel-variabel yang ada pada metode *webqual* 4.0 beserta indikatornya yang kemudian pernyataan-pernyataan tersebut akan dimasukkan ke dalam kuesioner yang selanjutnya akan dilakukan uji instrumen.

### **3.2.5 Uji Instrumen**

Dalam hal ini peneliti melakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk menentukan indikator apa saja yang valid dan mana yang tidak valid, serta apakah variabel-variabel yang digunakan reliabel atau tidak.

### **3.2.6 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data ialah teknik yang paling tepat untuk dilakukan karena dengan pengumpulan data, penelitian akan menghasilkan data yang sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian. Data yang didapat berasal dari kuesioner yang sudah dibagikan kepada responden. Data yang diperoleh berasal dari kuesioner yang sudah dijawab oleh responden.

### **3.2.7 Pengolahan dan Analisis Data**

Tahapan pengolahan data adalah mengolah atau menganalisis data yang terkumpul dari kuesioner yang sudah dijawab oleh responden. Alat yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan SPSS.

### **3.2.8 Hasil Pembahasan**

Tahapan ini maka dijelaskan hasil pengolahan dan analisa data. Informasi hasil akan disajikan berupa uraian, tabel, diagram maupun gambar untuk menjelaskan hasil-hasil yang didapat.



### **3.2.9 Kesimpulan dan Saran**

Setelah semua tahapan telah dilakukan, langkah selanjutnya yaitu melakukan penarikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang didapat. Hasil penelitian yang di dapat akan dituangkan dalam kesimpulan. Pada saran akan memberikan masukan atas kekurangan-kekurangan yang ada dalam penelitian.

## **3.3 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian bertujuan untuk mencakup setiap aspek dari apa yang dilakukan peneliti dengan membuat hipotesis dan implikasi secara operasional hingga analisa akhir, kemudian data yang selanjutnya disimpulkan dan dan diberikan saran.

### **3.3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian jenis analisis, dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu masyarakat Banyuasin yang pernah mengunjungi *website* <https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/>.

### **3.3.2 Pendekatan Penelitian**

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang berdasar filsafat positivisme dengan tujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Penelitian kuantitatif memuat banyak angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi angka (Erowati, 2023).

### **3.3.3 Variabel dan Indikator Penelitian**

Ringkasan variabel, indikator dan pernyataan yang telah disusun terkait penelitian disusun berdasarkan metode *webqual* 4.0 yang akan dilakukan untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini peneliti dapat menentukan indikator yang diinginkan.

**Tabel 3.1** Pertanyaan Kriteria Responden

<b>Pertanyaan</b>	<b>Pilihan Jawaban</b>
Apakah Anda pernah membuka situs <i>website</i> <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> ?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
Nama	
Jenis Kelamin :	<input type="radio"/> Perempuan <input type="radio"/> Laki-laki
Usia	<input type="radio"/> 17 - 24 Tahun <input type="radio"/> 25 - 34 Tahun <input type="radio"/> 35 – 44 Tahun <input type="radio"/> > 45 Tahun
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> SMP <input type="radio"/> SMA <input type="radio"/> D3 <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3
Pekerjaan	<input type="radio"/> Pegawai Negeri <input type="radio"/> TNI/POLRI <input type="radio"/> Pegawai Swasta <input type="radio"/> Wirausaha <input type="radio"/> Lain - lain
Pengisian Untuk Kuesioner	1. Sangat Tidak Setuju (STS) 2. Tidak Setuju (TS) 3. Cukup Setuju (CS) 4. Setuju (S) 5. Sangat Setuju (SS)

Pernyataan pada setiap indikator dari setiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini:

**Tabel 3.2 Usability Quality**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item Pertanyaan</b>
<b>Usability Quality (Kualitas Kegunaan) (X1)</b>	X1.1	1. Saya merasa mudah mempelajari pengoperasian website <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a>
	X1.2	2. Interaksi dengan website <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> jelas dan mudah dipahami
	X1.3	3. Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam website <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a>
	X1.4	4. Saya merasa website <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> mudah untuk digunakan
	X1.5	5. Website <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> memiliki tampilan menarik
	X1.6	6. Desain sesuai dengan jenis website
	X1.7	7. Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

**Tabel 3.3 Information Quality**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item Pertanyaan</b>
<b>Information Quality (Kualitas Informasi) (X2)</b>	X2.1	1. Website <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> memberikan informasi yang akurat
	X2.2	2. Website <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> memberikan informasi yang dipercaya
	X2.3	3. Website <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> memberikan informasi yang tepat waktu
	X2.4	4. Website <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> menyajikan informasi yang relevan
	X2.5	5. Website <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> menyajikan informasi yang mudah dipahami

	X2.6	6. <i>Website</i> <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> memberikan informasi secara detail
--	------	--

**Tabel 3.4** *Service Interaction Quality*

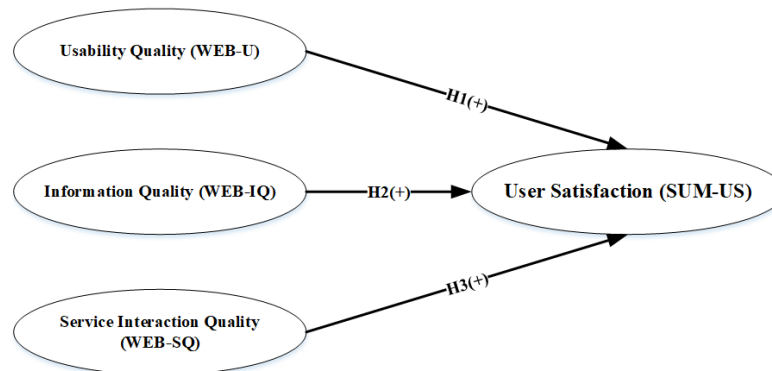
Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) (X3)	X3.1	1. <i>Website</i> <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> memiliki reputasi yang baik
	X3.2	2. <i>Website</i> memberikan ruang untuk personalisasi
	X3.3	3. Saya merasa <i>website</i> aman terhadap informasi pribadi
	X3.4	4. <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuasin

**Tabel 3.5** *User Satisfaction*

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna) (Y)	Y1	1. Saya menyukai tampilan <i>Website</i> <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a>
	Y2	2. Saya menyukai pelayanan yang tersedia pada <i>website</i> <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a>
	Y3	3. Saya merasa <i>website</i> <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a> sudah berjalan dengan tepat sesuai fungsinya
	Y4	4. Saya tidak menunggu lama ketika masuk ke <i>website</i> <a href="https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/">https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/</a>
	Y5	5. Informasi pada <i>website</i> yang di berikan bermanfaat bagi pengguna
	Y6	6. <i>Website</i> dapat diakses dengan baik menggunakan <i>gadget</i>

### 3.4 Model Awal Penelitian dan Hipotesis

Model kerangka konseptual dalam metode *webqual* 4.0 menggambarkan tentang hubungan antar variabel yang diuji dalam penelitian ini. Model kerangka konseptual *webqual* 4.0 adalah sebagai berikut:



Sumber : (Syaifullah & Soemantri, 2016)

**Gambar 3.2** Model Hipotesis *Webqual*

Berdasarkan model kerangka konseptual tersebut, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Ekspektasi hubungan yang positif antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna
- H2 : Ekspektasi hubungan yang positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna
- H3 : Ekspektasi hubungan positif antara kualitas interaksi dan kepuasan pengguna

Berdasarkan model dari *Webqual*, terdapat tiga dimensi kualitas website yang menjadi variabel bebas (variabel *independent*). Variabel bebas dalam metode *Webqual* yaitu :

1. Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
2. Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Variabel X3 adalah dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Sementara variabel terikat (variabel *dependent*) (Y) adalah kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

### 3.5 Populasi dan Sampel

- a. Populasi adalah suatu kumpulan dari keseluruhan obyek yang akan diukur dalam sebuah penelitian. Populasi dalam penelitian ini ialah masyarakat Banyuasin yang pernah mengunjungi *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.
- b. Sampel penelitian merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Banyuasin dengan total jumlah 837.062 jiwa, dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 428.914 jiwa dan 408.148 jiwa untuk jenis perempuan (sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuasin).

### 3.6 Teknik Pengambilan Sample

Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah didasarkan pada metode *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* yang merupakan sebuah metode non random sampling dimana periset memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan riset sehingga diharapkan bisa menanggapi kasus riset (Lenaini, 2021).

Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *slovin*. Berikut adalah rumus *slovin* yang digunakan :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (3.1)$$

Keterangan :

n = Sampel

N= Populasi

e = Perkiraan Tingkat Kesalahan

Adapun derajat kepercayaan dalam penelitian ini sebesar 95%, maka tingkat kesalahan adalah 5%, sehingga peneliti dapat memenuhi syarat *margin of error* 5% atau 0,05. Berikut merupakan perincian perhitungannya :

$$n = \frac{837.062}{1 + 837.062 (0,05)^2} \quad n = \frac{837.062}{1 + 837.062 (0,0025)} = 399,808 = 400 \text{ Responden}$$

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi bertujuan untuk memperoleh informasi tentang keadaan, kondisi atau situasi dari objek yang diteliti. Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin 20 Maret sampai dengan 20 Juni 2023.

2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan mewawancarai pengelola *website* <https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin untuk mendapatkan informasi lebih sesuai dengan topik penelitian.

3. Kuesioner

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan Untuk dijawab oleh responden. Kuesioner dibagikan dalam bentuk *link google form*.

4. Studi Literatur

Studi literatur yaitu mencari referensi yang sesuai dengan topik penelitian. Data dan informasi yang dibutuhkan didapatkan dari jurnal, artikel, internet dan penelitian terdahulu.

### 3.8 Metode Analisis Data

Alat bantu analisis data pada penelitian yaitu menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Dan skala pengukuran menggunakan skala likert, dimana setiap jawaban dari kuesioner diberi bobot nilai atau skor jawaban yaitu 1= Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Cukup setuju, 4.= Setuju, 5 = Sangat Setuju.

### **3.9 Gambaran Umum Perusahaan**

#### **3.9.1 Profil Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Dalam implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 telah memberikan keleluasaan dan kekuasaan kepada Pemerintah Daerah dalam menyusun dan menetapkan Organisasi Perangkat Daerah. Penyusunan organisasi perangkat daerah harus mempertimbangkan kewenangan yang dimiliki, karakteristik, potensi dan kebutuhan daerah, kemampuan keuangan daerah, ketersediaan sumber daya aparatur dan pengembangan pola kemitraan. Otonomi Daerah dalam realisasinya mempunyai hak, wewenang dan kewajiban mengurus rumah tangganya sendiri, jelas tidak akan dapat berjalan dengan baik, jika tidak ditunjang program kerja yang baik. Untuk program kerja yang baik diperlukan serangkaian proses pembinaan kinerja penyusunan program secara tepat yang dipengaruhi berbagai faktor antara lain :

1. Instrumen Data Program kerja yang akurat;
2. Tersedianya database program kerja;
3. Kualitas sumber daya aparatur;
4. Tersedianya sarana prasarana yang memadai;
5. Kebijakan yang mendukung.

Kebijaksanaan pemerintah dalam upaya mewujudkan sistem Pemerintahan yang baik (good governance) menuntut adanya koordinasi yang baik, integritas, profesionalitas, etos kerja dan moralitas yang tinggi dari setiap aparatur negara. Terselenggaranya good governance ini merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam pembangunan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwasin yang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwasin Nomor 1 Tahun 2012 perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Banyuwasin. Peraturan



Bupati Banyuasin Nomor 285 Tahun 2012 tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 718 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPTD Kecamatan mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan.

### **3.9.2 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi**

Berikut merupakan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuasin

#### **1. Tugas Pokok**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Azas Otonomi dan Tugas Pembantuan.

#### **2. Fungsi**

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan, perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara, urusan aparatur sipil negara;
- c. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Perumusan kebijakan teknis pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- e. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- g. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- h. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;

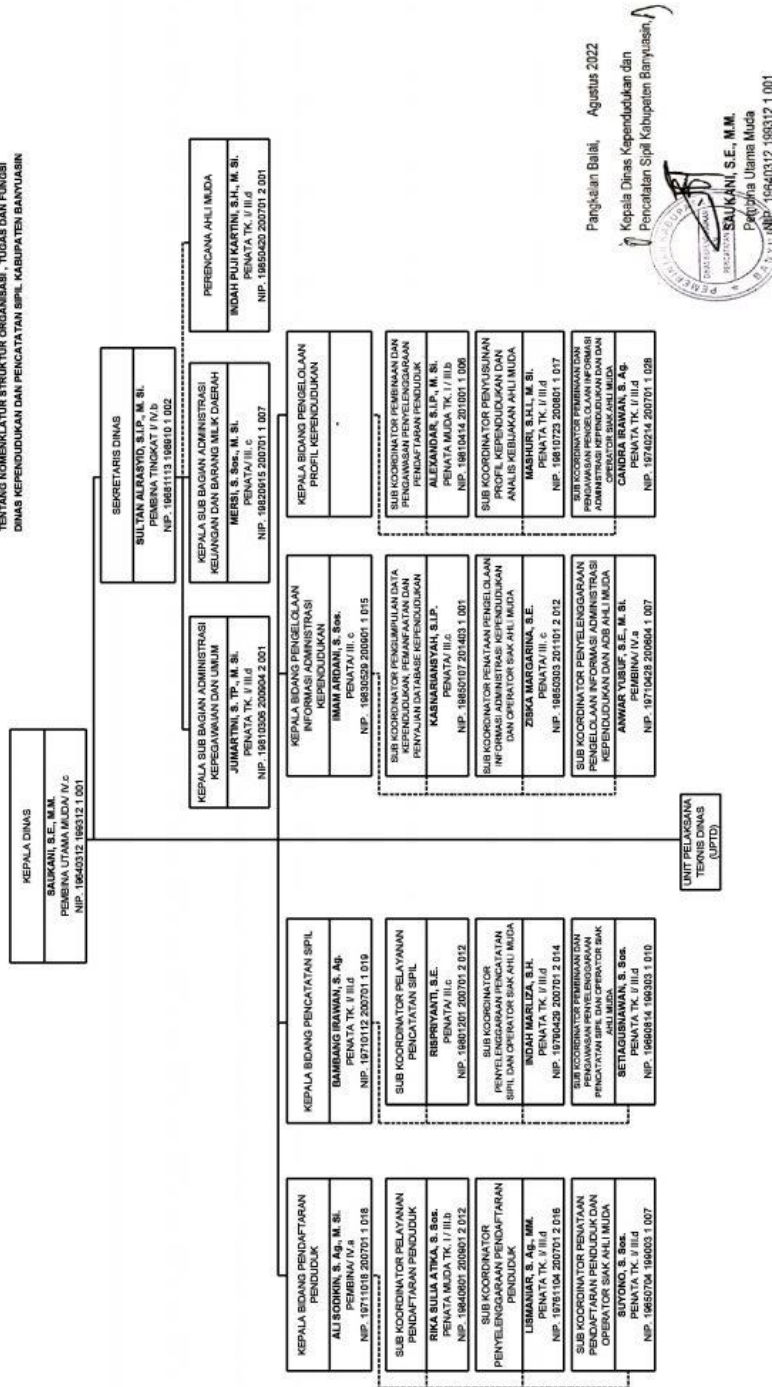
- i. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- j. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
- l. Pelaksanaan, koordinasi, pengendalian dan pemberian bimbingan teknis bidang administrasi kependudukan;
- m. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan tugas lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **3.9.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Berikut adalah struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi :

**STRUKTUR ORGANISASI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANYUASIN**

LAMPIRAN XII  
PERATURAN BUPATI BANYUASIN  
NOMOR : 128 TAHUN 2022  
TENTANG NOMEKLATUR STRUKTUR ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUASIN



(Sumber: <https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/struktur-organisasi-disdukcapil-kabupaten-banyuasini/>)

**Gambar 3.3** Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwasin

**3.9.4 Visi, Misi dan Nilai-Nilai Organisasi**

Berikut merupakan visi, misi dan nilai-nilai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwasin.

## **1. Visi**

“Terwujudnya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang semakin meluas, Tertib, Valid dan Berkualitas”.

## **2. Misi**

- a. Meningkatkan Pengelolaan Pelayanan Pendaftaran penduduk;
- b. Meningkatkan Pengelolaan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- c. Mewujudkan Pengelolaan database kependudukan, informasi dan komunikasi data berbasis Teknologi Informasi;
- d. Meningkatkan Pengelolaan Pengembangan, Penyerasian kebijakan dan Perencanaan Kependudukan;
- e. Memantapnya Pengelolaan sumber daya dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional.

## **3. Nilai-nilai Organisasi**

### **a. Akuntabilitas**

Kualitas data dan informasi yang akurat dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil sangat dibutuhkan. Bidang kependudukan membutuhkan data dan informasi yang akurat untuk menunjang perencanaan dan proses pembangunan yang berorientasi penduduk. Sedangkan pencatatan sipil, data dan informasi kependudukan sangat dibutuhkan masyarakat agar dokumen yang telah dicatat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin dapat dipertanggung jawabkan dan memiliki kekuatan hukum.

### **b. Profesional**

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin harus memiliki kemampuan dan keahlian dalam menjalankan tugas-tugasnya. Selain itu juga, aparatur harus didukung oleh masyarakat dalam hal kesadaran dan kesediaanya dalam menyelenggarakan proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

**c. Pelayanan Prima**

Pelayanan prima dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil harus ditingkatkan. Maksudnya disini pelayanan yang dilakukan harus mengutamakan kepentingan masyarakat sesuai hak dan kewajiban masyarakat. Pelayanan prima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin seyogyanya dapat menjangkau seluruh kelompok lapisan masyarakat agar proses penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dapat berlangsung secara merata dan menyeluruh sehingga tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dapat dicapai.

**d. Partisipatif**

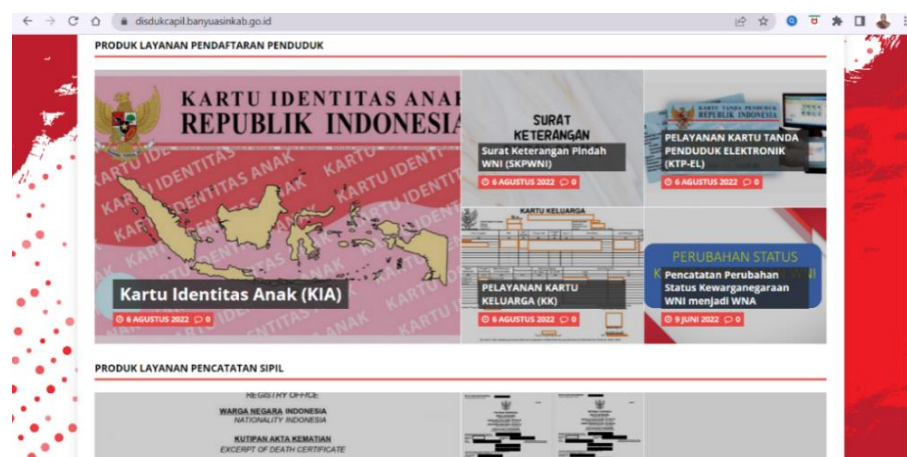
Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang baik dapat dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin apabila adanya sikap partisipasi antara aparatur dan masyarakat. Partisipasi antara dua sisini merupakan realita yang harus ada demi terwujudnya visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.

### **3.9.5 Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuasin**

Berikut merupakan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin :



**Gambar 3.4** Halaman Utama *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi



**Gambar 3.5** Halaman Produk Layanan Pendaftaran Penduduk *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

### 3.10 Uji Coba Instrument

Kuesioner atau angket yang telah disusun dalam penelitian dilakukan uji coba instrumen penelitian. Dalam menghitung jumlah sampel pada uji coba instrumen penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan mengambil 30% dari sampel. Diketahui sampel yang telah dihitung menggunakan rumus *slovin* didapat sebanyak 400 responden.

$$N = 400$$

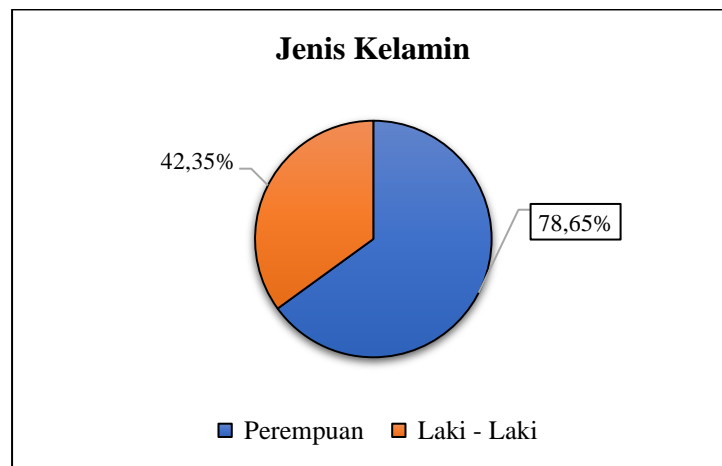
$$\frac{30}{100} \times 400 = 120$$

$$120$$

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah sampel untuk uji coba instrumen menghasilkan sebanyak 120 responden. Hasil yang didapat dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan dapat dilihat pada uraian sebagai berikut :

### 3.10.1 Jenis Kelamin

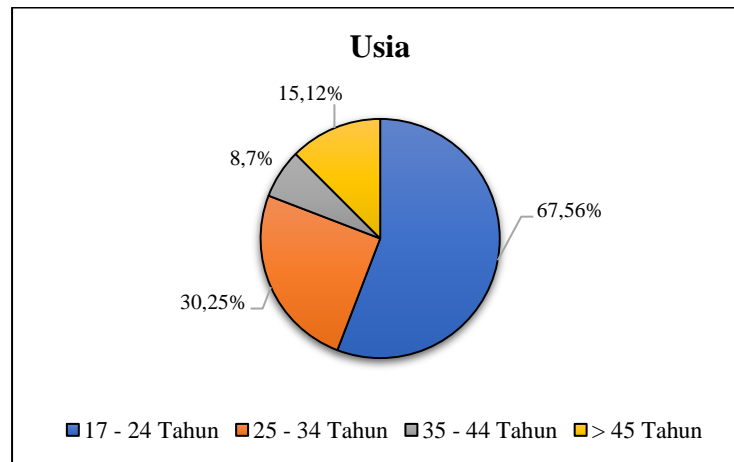
Berdasarkan Gambar 3.6 dibawah ini, responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 78 orang (78,65%), sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang (42,35%).



**Gambar 3.6** Diagram *Pie* Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### 3.10.2 Usia

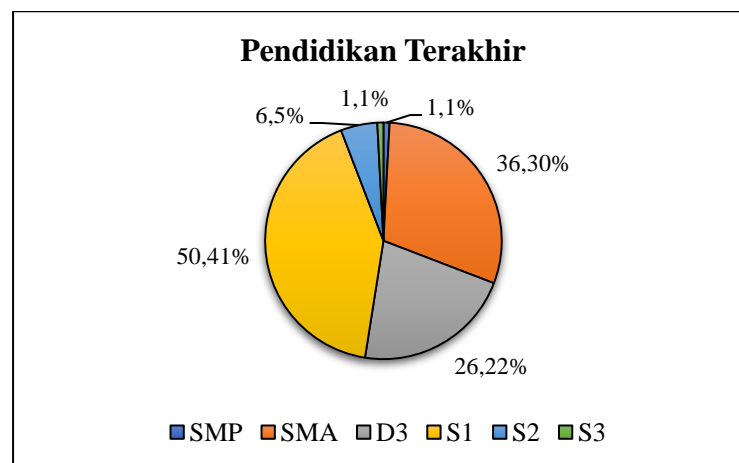
Berdasarkan gambar 3.7 dibawah ini dapat dilihat bahwa jumlah responden pada penelitian ini yang berkisar usia 17 - 24 Tahun yaitu sebanyak 67 orang (67,56%), 25 - 34 Tahun yaitu sebanyak 30 orang (30,25%), 35 - 44 Tahun yaitu sebanyak 8 orang (8,7%), > 44 Tahun keatas yaitu sebanyak 15 orang (15,12%).



**Gambar 3.7** Diagram *Pie* Jumlah Responden Berdasarkan Usia

### 3.10.3 Pendidikan Terakhir

Berdasarkan gambar 4.8 dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir SMP sebanyak 1 orang (1,1%), pendidikan terakhir SMA sebanyak 36 orang (36,30%), pendidikan terakhir D3 sebanyak 26 orang (26,22%), pendidikan terakhir S1 sebanyak 50 orang (50,41%), pendidikan terakhir S2 sebanyak 6 orang (6,5%), pendidikan terakhir S3 sebanyak 1 orang (1,1%).

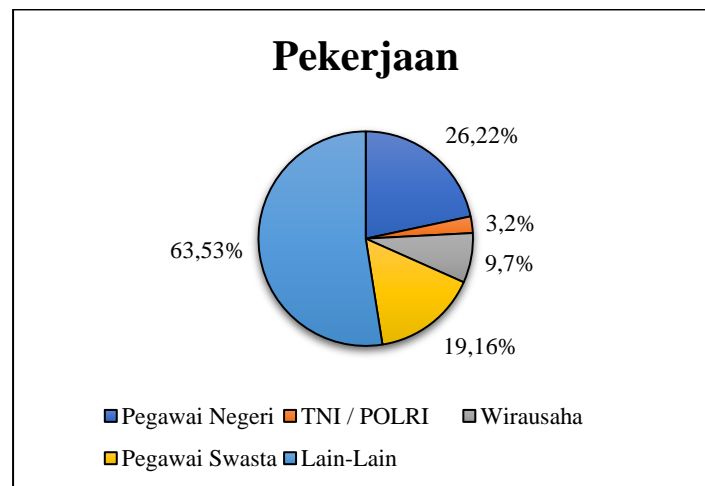


**Gambar 3.8** Diagram *Pie* Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



### 3.10.4 Pekerjaan

Berdasarkan gambar 3.9 dan tabel 3.5 dibawah ini dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Negeri adalah 26 responden, jumlah responden dengan jenis pekerjaan sebagai TNI / POLRI adalah 3 responden, jumlah responden dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Swasta adalah 9 responden, jumlah responden dengan jenis pekerjaan sebagai Wirausaha adalah 19 responden, dan untuk jumlah responden dengan jenis pekerjaan lain-lain adalah 63 responden.



**Gambar 3.9** Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 3.6** Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
Pegawai Negeri	26
TNI / POLRI	3
Pegawai Swasta	9
Wirausaha	19
Lain-lain	63

Hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan pada uji coba instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.7** Data Kuesioner Hasil Uji Coba Instrument Peneliti

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>Total</b>
<i><b>Usability Quality</b></i>	X1.1	1	0	7	77	35	120
	X1.2	1	0	6	67	46	120
	X1.3	2	0	12	65	41	120
	X1.4	1	0	8	57	54	120
	X1.5	1	0	14	60	45	120
	X1.6	1	0	9	68	42	120
	X1.7	1	0	8	67	44	120
<i><b>Information Quality</b></i>	X2.1	1	0	11	52	56	120
	X2.2	2	0	8	49	61	120
	X2.3	1	2	17	55	45	120
	X2.4	1	0	4	57	58	120
	X2.5	1	0	5	50	64	120
	X2.6	1	0	5	45	69	120
<i><b>Interaction Quality</b></i>	X3.1	1	1	9	60	49	120
	X3.2	1	0	7	52	60	120
	X3.3	1	1	12	64	42	120
	X3.4	1	0	12	47	60	120
<i><b>User Satisfaction</b></i>	Y1	1	0	9	57	53	120
	Y2	1	0	4	42	73	120
	Y3	1	0	9	46	64	120
	Y4	1	0	4	52	63	120
	Y5	2	0	5	43	70	120
	Y6	1	0	3	39	77	120
<b>Total Penilaian</b>		26	4	188	1271	1271	

Data diatas merupakan hasil dari jawaban 120 kuesioner yang sudah dibagikan kepada 120 responden.

### 3.11 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara item pernyataan pada masing-masing indikator variabel. Dari kuesioner yang telah disebarakan dengan *Skala Likert*, maka pada penelitian ini uji validitas yang digunakan dengan bantuan program perhitungan SPSS. Untuk nilai r tabel pada penelitian ini dengan tingkat kepercayaan 0,05 adalah 0,361, jumlah responden 120. Sehingga apabila ada indikator yang memiliki nilai  $< 0,361$  (kurang dari 0,361) maka akan dihapus dari instrumen penelitian. Adapun hasil uji validitas dari data kuesioner uji coba instrumen penelitian yang telah dilakukan, sebagai berikut.

**Tabel 3.8** Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Usability Quality</i>	X1.1	0,761	0,1793	Valid
	X1.2	0,765		Valid
	X1.3	0,726		Valid
	X1.4	0,737		Valid
	X1.5	0,742		Valid
	X1.6	0,703		Valid
	X1.7	0,785		Valid
<i>Information Quality</i>	X2.1	0,695	0,1793	Valid
	X2.2	0,642		Valid
	X2.3	0,641		Valid
	X2.4	0,545		Valid
	X2.5	0,660		Valid
	X2.6	0,670		Valid
<i>Interaction Quality</i>	X3.1	0,760	0,1793	Valid
	X3.2	0,727		Valid
	X3.3	0,742		Valid

	X3.4	0,783		Valid
<i>User Satisfaction</i>	Y1	0,741	0,1793	Valid
	Y2	0,692		Valid
	Y3	0,687		Valid
	Y4	0,636		Valid
	Y5	0,691		Valid
	Y6	0,604		Valid

Dari diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji validitas tidak terdapat indikator yang korelasi nya  $< 0,1793$  (kurang dari 0,1793) maka karna itu tidak ada indikator yang akan dihapus dari instrument penelitian ini.

### 3.12 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas ini menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. koefisien Cronbach's Alpha merupakan koefisien yang paling sering digunakan karena koefisien ini digunakan untuk menggambarkan variasi item-item, jika nilai koefisiensi alpha lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel (Darwati & Fitriyani, 2022). Adapun hasil uji *reliable* dari data kuesioner uji coba instrument penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut.

**Tabel 3.9** Uji Realibilitas *Usability Quality*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,865	,867	7

**Tabel 3.10** Uji Realibilitas *Information Quality*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,713	,716	6

**Tabel 3.11** Realibilitas *Interaction Quality*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,746	,745	4

**Tabel 3.12** Uji Realibilitas *User Satisfaction*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,739	,739	6

**Tabel 3.13** Uji Realibilitas

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbranch Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
<i>Usability Quality</i>	0,865	<i>Reliable</i>
<i>Information Quality</i>	0,713	<i>Reliable</i>
<i>Interaction Quality</i>	0,746	<i>Reliable</i>
<i>User Satisfaction</i>	0,739	<i>Reliable</i>

Dari **Tabel 3.11** dapat dilihat bahwa semua item pada masing-masing variabel menunjukkan nilai *Cronbranch Alpha*  $\geq 0,6$  (lebih dari sama dengan 0,6) hal ini dapat dinyatakan bahwa semua item variabel dinyatakan *Reliable* atau konsisten.

### 3.13 Kesimpulan Uji Instrument

Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas yang telah dilakukan pada uji coba instrumen, maka dapat disimpulkan bahwa :

- (1) Dari 23 indikator pernyataan yang telah disusun di dalam kuesioner untuk penelitian ini, tidak ada indikator yang tidak valid berdasarkan hasil uji validasi yang telah dilakukan, maka tidak ada indikator yang akan dihapus dari instrumen penelitian.
- (2) Dari hasil uji realibilitas pada penelitiann didapat *Cronbranch Alpha* berkisar 0,713-0,865 yang artinya telah melebihi nilai r tabel 0,6 maka, dapat disimpulkan dengan jumlah 3 (tiga) variabel seluruhnya dinyatakan *reliable* atau konsisten dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Pengolahan Data

Data pada penelitian ini didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling*, pengambilan sampel dari populasi dilakukan dengan kriteria yang dibutuhkan dalam pengambilan sampel yang ada dalam populasi itu. Berdasarkan teknik *Purposive Sampling* yang digunakan, maka responden yang dipilih dalam penelitian adalah masyarakat Banyuasin yang pernah mengunjungi *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin. Pendistribusian kuesioner ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada seluruh responden, dimana kuesioner yang dibagikan melalui *link google form*. Berdasarkan teori yang telah dibahas sebelumnya, dimana untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*. Dengan populasi masyarakat Banyuasin yang berjumlah 837.062 dengan tingkat kepercayaan yang digunakan yaitu 5% (0,05), maka didapatlah jumlah populasi yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 400 responden.

**Tabel 4.1** Distribusi Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah Responden
1	Kuesioner yang dibutuhkan	400
2	Kuesioner yang terisi	400
3	Kuesioner yang digunakan	400

Berdasarkan data pada tabel di atas dari keseluruhan kuesioner yang terisi didapat sebanyak 400 kuesioner

#### 4.2 Profil Responden

Daftar responden yang akan diteliti pada penelitian ini mencakup masyarakat Banyuasin yang pernah mengunjungi *website* Dinas Kependudukan

Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin. Jumlah sampel penelitian sebanyak 30 responden. Setelah hasil dari penyebaran kuesioner sampel sebelumnya. Maka digunakan 400 populasi responden dari masyarakat Banyuasin yang pernah mengunjungi *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin berdasarkan jumlah kuesioner yang sudah diisi oleh responden. Berikut ini merupakan profil responden berdasarkan pekerjaan, usia, pendidikan terakhir, dan jenis kelamin.

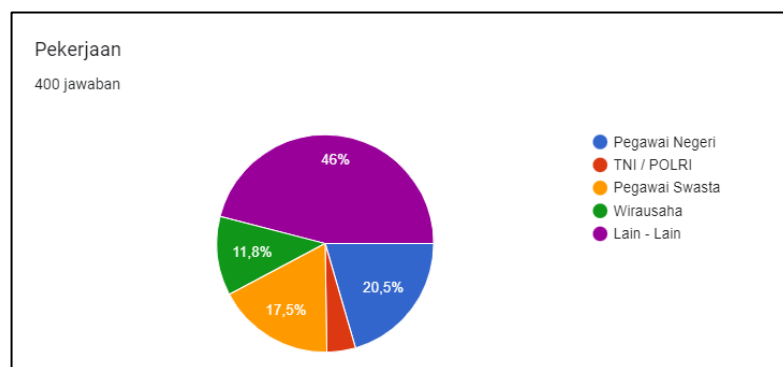
#### 4.2.1 Jenis Pekerjaan

Berdasarkan tabel 4.2 dan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Negeri adalah 184 responden, jumlah responden dengan jenis pekerjaan sebagai TNI / POLRI adalah 17 responden, jumlah responden dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Swasta adalah 70 responden, jumlah responden dengan jenis pekerjaan sebagai Wirausaha adalah 47 responden, dan untuk jumlah responden dengan jenis pekerjaan lain-lain adalah 184 responden.

**Tabel 4.2** Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>
Pegawai Negeri	82
TNI / POLRI	17
Pegawai Swasta	70
Wirausaha	47
Lain-Lain	184

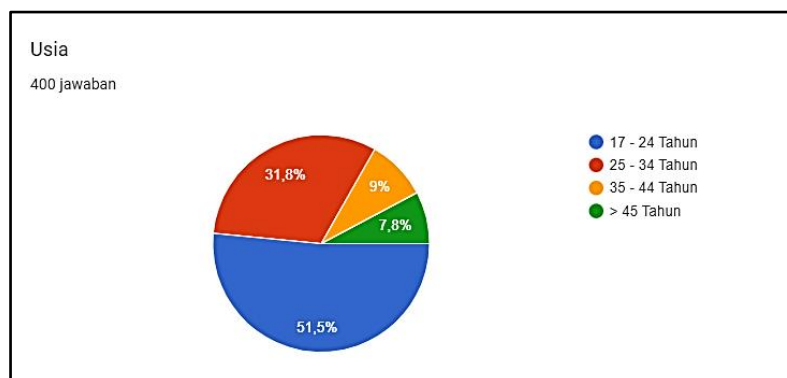




**Gambar 4.1** Diagram *Pie* Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

#### 4.2.2 Usia

Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden pada penelitian ini yang berkisar usia 17 - 24 Tahun yaitu sebanyak 206 orang (51,5%), 25 - 34 Tahun yaitu sebanyak 127 orang (31,8), 35 - 44 Tahun yaitu sebanyak 36 orang (9%), > 44 Tahun keatas yaitu sebanyak 31 orang (7,8%).

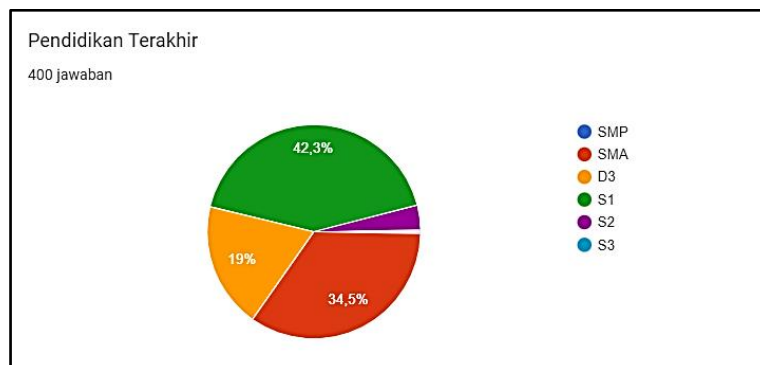


**Gambar 4.2** Diagram *Pie* Jumlah Responden Berdasarkan Usia

#### 4.2.3 Pendidikan Terakhir

Berdasarkan gambar 4.3 dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir SMP sebanyak 0 orang (0%), pendidikan terakhir SMA sebanyak 138 orang (34,5%), pendidikan terakhir D3 sebanyak 76 orang (19%), pendidikan terakhir S1 sebanyak 169 orang (42,3%),

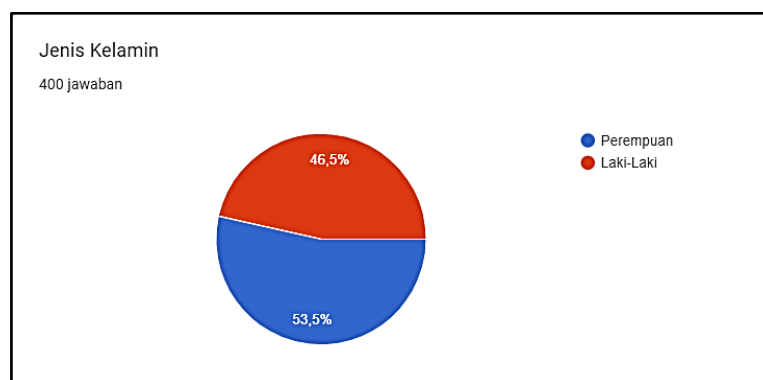
pendidikan terakhir S2 sebanyak 15 orang (3,7%), pendidikan terakhir S3 sebanyak 1 orang (0,2%).



**Gambar 4.3** Diagram *Pie* Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

#### 4.2.4 Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4.4 responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 214 orang (53,5%), sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 186 orang (46,5%).



**Gambar 4.4** Diagram *Pie* Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### 4.3 Metode Analisis Data

Skala pengukur yang akan dilakukan ialah menggunakan *skala likert* dengan skala 1-5. Adapun pilihan jawaban yang digunakan pada kuesioner penelitian ini yaitu STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), CS (Cukup Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju).

**Tabel 4.3** Hasil Penelitian Responden

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>Total</b>
<i><b>Usability Quality</b></i>	X1.1	1	1	34	236	128	400
	X1.2	1	1	38	218	142	400
	X1.3	2	2	45	204	147	400
	X1.4	1	1	37	191	170	400
	X1.5	1	2	43	191	163	400
	X1.6	1	1	38	191	169	400
	X1.7	1	0	41	188	170	400
<i><b>Information Quality</b></i>	X2.1	1	1	42	195	161	400
	X2.2	2	0	17	178	203	400
	X2.3	1	3	40	182	174	400
	X2.4	1	1	29	163	206	400
	X2.5	1	0	29	147	224	400
	X2.6	1	0	18	162	219	400
<i><b>Interaction Quality</b></i>	X3.1	1	2	33	193	171	400
	X3.2	1	2	35	177	185	400
	X3.3	1	4	33	206	156	400
	X3.4	2	0	43	169	186	400
<i><b>User Satisfaction</b></i>	Y1	1	1	30	170	198	400
	Y2	1	1	25	139	234	400
	Y3	1	3	32	152	212	400
	Y4	1	1	34	151	213	400
	Y5	2	0	23	157	218	400
	Y6	1	2	19	114	265	400
<b>Total Penilaian</b>		<b>27</b>	<b>29</b>	<b>758</b>	<b>4074</b>	<b>4314</b>	

Berdasarkan tabel 4.3 hasil penilaian responden yang menunjukkan proporsi tertinggi yaitu pada penilaian sangat setuju dengan total penilaian 4314, dilanjutkan dengan kategori sangat setuju dengan penilaian 4074, lalu cukup

setuju dengan total penilaian sebesar 758, dilanjutkan lagi untuk penilaian tidak setuju 29, sedangkan sangat tidak setuju sebesar 27.

#### 4.4 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data ini akan dilakukan dengan 2 (dua) tahapan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Seperti yang sudah dilakukan pada bab 3 sebelumnya untuk sampel dengan jumlah 120 responden, dan untuk uji kualitas data pada bab 4 ini menggunakan 400 responden sebagai populasi.

##### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas pada subbab ini dilakukan untuk mengetahui apakah pernyataan-pernyataan atau indikator-indikator yang ada di kuesioner telah benar-benar valid. Dari kuesioner yang telah disebar dengan jenis *skala likert*, data yang diperoleh berupa data ordinal. Pada penelitian uji validitas ini dilakukan dengan bantuan program perhitungan SPSS. Suatu korelasi antara instrumen pernyataan secara keseluruhan bernilai positif dan  $> 0,098$  maka item pernyataan dikatakan *valid*, sedangkan apabila nilai *pearson correlation* negatif dan  $< 0,098$  maka item pernyataan tidak *valid*. Berikut hasil perhitungan uji validitas yang telah dilakukan menggunakan perhitungan SPSS dapat dilihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4.4** Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Usability Quality</i>	X1.1	0,670	$> 0,098$	<i>Valid</i>
	X1.2	0,742		<i>Valid</i>
	X1.3	0,663		<i>Valid</i>
	X1.4	0,712		<i>Valid</i>
	X1.5	0,609		<i>Valid</i>
	X1.6	0,664		<i>Valid</i>
	X1.7	0,731		<i>Valid</i>
<i>Information</i>	X2.1	0,635	$> 0,098$	<i>Valid</i>

<b>Quality</b>	X2.2	0,527		<i>Valid</i>
	X2.3	0,545		<i>Valid</i>
	X2.4	0,548		<i>Valid</i>
	X2.5	0,464		<i>Valid</i>
	X2.6	0,575		<i>Valid</i>
<b>Service Interaction Quality</b>	X3.1	0,746	> 0,098	<i>Valid</i>
	X3.2	0,686		<i>Valid</i>
	X3.3	0,719		<i>Valid</i>
	X3.4	0,738		<i>Valid</i>
<b>User Satisfaction</b>	Y1	0,570	> 0,098	<i>Valid</i>
	Y2	0,667		<i>Valid</i>
	Y3	0,620		<i>Valid</i>
	Y4	0,611		<i>Valid</i>
	Y5	0,616		<i>Valid</i>
	Y6	0,527		<i>Valid</i>

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji validitas tidak ada indikator yang korelasinya tidak signifikan atau tidak *valid*. Suatu indikator dinyatakan *valid* apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel). Dimana hasil perhitungan uji validitas menghasilkan angka positif dan  $>$  0,098 berarti kuesioner benar-benar layak digunakan.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat pengukuran yang sama. Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, koefisien yang digunakan untuk menggambarkan variasi item-item, jika nilai koefisiensi alpha lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut *reliable* (Darwati & Fitriyani, 2022). Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas yang telah dilakukan menggunakan perhitungan SPSS dapat dilihat pada tabel 4.5, tabel 4.6, tabel 4.7, tabel 4.8 dan tabel 4.9 :

**Tabel 4.5** Reliabilitas *Usability*

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,810	,811	7

**Tabel 4.6** Reliabilitas *Information Quality*

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,645	,645	6

**Tabel 4.7** Reliabilitas *Service Interaction Quality*

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,694	,694	4

**Tabel 4.8** Uji Reliabilitas *User Satisfaction*

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,649	,648	6

**Tabel 4.9** Hasil Uji Reliabilitas

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbranch Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
<i>Usability Quality</i>	0,810	<i>Reliable</i>
<i>Information Quality</i>	0,645	<i>Reliable</i>
<i>Service Interaction Quality</i>	0,694	<i>Reliable</i>
<i>User Satisfaction</i>	0,649	<i>Reliable</i>

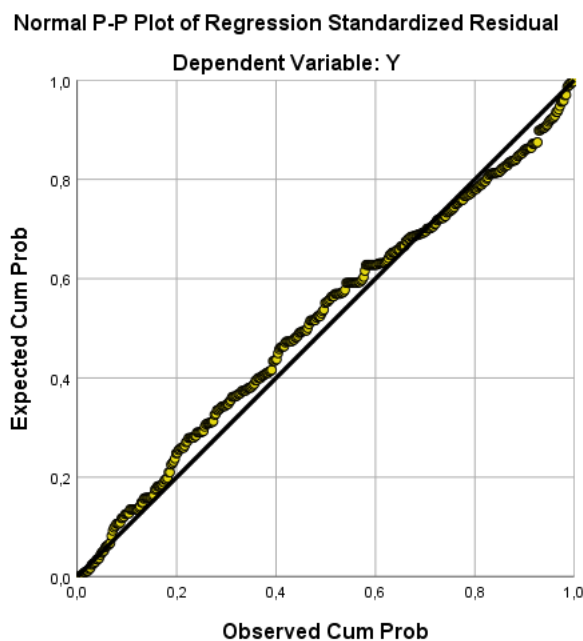
Dari tabel 4.9 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas tidak ada variabel yang *cronbranch alpha* yang bernilai  $< 0,60$  maka keempat variabel dinyatakan **Reliabel**.

#### **4.5 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi adalah pengujian yang dilakukan pada penelitian ini, meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas yang akan dijelaskan pada sub bab berikut.

##### **4.5.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji model regresi untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Pengujian yang dilakukan dengan melihat grafik *normal probability plot*, normalitas sebuah data dapat dikatakan normal apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi pada gambar dibawah ini memenuhi asumsi normalitas. Selain menggunakan grafik *normal probability plot*, untuk memastikan model regresi berganda berdistribusi normal atau tidak juga dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* test dengan ketentuan tingkat signifikansi  $> 5\%$  (0,05), maka model regresi ini juga berdistribusi normal.



**Gambar 4.5** Hasil Uji Normalitas *Normal Probability Plot*

Berdasarkan tabel 4.10 bahwa model regresi normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* test adalah 0,163 atau  $> 0,05$  (5%). Sehingga normalitas sebuah data berdistribusi normal. Hasil uji *kolmogorov-smirnov* bisa dilihat pada tabel 4.10.

**Tabel 4.10** Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov*

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		400
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	,28831468
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,056
	<i>Positive</i>	,052
	<i>Negative</i>	-,056
<i>Test Statistic</i>		,056
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,005 <sup>c</sup>
<i>Monte Carlo Sig. (2-</i>	<i>Sig.</i>	<b>,163<sup>d</sup></b>



<i>tailed</i> )	<i>99% Confidence Interval</i>	<i>Lower Bound</i>	,154
		<i>Upper Bound</i>	,173

a. *Test distribution is Normal.*

b. *Calculated from data.*

Sumber : Hasil olahan SPSS (2023).

#### 4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi mempunyai kolerasi antara variabel bebas atau hubungan kuat antara dua variabel bebas atau lebih. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat masalah multikolinearitas atau tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk memastikan model regresi terdapat masalah multikolinearitas atau tidak yaitu dengan melihat dari besaran nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF), yaitu nilai *tolerance* < 0,10 (diterima) dan jika nilai *tolerance* > 0, 10 (ditolak) atau sama dengan nilai VIF > 10 (ditolak). Hasil uji multikolinearitas bisa dilihat tabel 4.10.

**Tabel 4.11** Hasil Uji Multikolinearitas

Model	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>					<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.	<i>Tolerance</i>	VIF
1 (Constant)	1,570	,179		8,770	,000		
X1	,332	,052	,383	6,404	,000	<b>,374</b>	<b>2,672</b>
X2	,171	,063	,155	2,688	,007	<b>,404</b>	<b>2,475</b>
X3	,170	,047	,212	3,616	,000	<b>,389</b>	<b>2,573</b>

Sumber : Hasil olahan SPSS (2023).

Berdasarkan tabel 4.10 bahwa nilai *tolerance* pada variabel X1 adalah 0,374 atau > 0,10 , lalu pada nilai VIF variabel X1 adalah 2,672 atau < 10. Sehingga variabel X1 dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Pada variabel

X2 nilai tolerance adalah 0,404 atau  $> 0,10$ , nilai VIF variabel X2 adalah 2,475 atau  $< 10$ . Sehingga variabel X2 dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Dan pada variabel X3 nilai tolerance adalah 0,389 atau  $> 0,10$  nilai VIF variabel X3 adalah 2,573 atau  $< 10$ . Sehingga variabel X3 dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

#### 4.5.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual (selisih) akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel independen (bebas). Pada penelitian ini menggunakan metode uji Glejser, yang dimana uji glejser digunakan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residual. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.12** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>				
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,088	,436		7,077	<b>,000</b>
X1	-,193	,126	,121	-1,532	<b>,126</b>
X2	-,165	,155	-,081	-1,065	<b>,288</b>
X3	-,138	,115	-,093	-1,199	<b>,231</b>

Sumber : Hasil Olahan SPSS (2023).

Dari hasil tabel 4.11 maka disimpulkan nilai signifikansi memenuhi syarat dapat dilihat pada tabel 4.12.

**Tabel 4.12** Hasil Rangkuman Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,126 $> 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

X2	0,288 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,231 > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Olahan SPSS (2023).

#### 4.6 Hasil Hipotesis dan Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut merupakan hasil uji hipotesis dan regresi linear berganda menggunakan 3 variabel independen (bebas) yaitu *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *service interaction quality* (X3) serta variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y).

##### 4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh tiga variabel independen serentak dan secara parsial terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.13** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<i>(Constant)</i>	<b>1,570</b>	,179		8,770	,000
<i>Usability</i>	<b>,332</b>	,052	,383	6,404	,000
<i>Information Quality</i>	<b>,171</b>	,063	,155	2,688	,007
<i>Service Interaction Quality</i>	<b>,170</b>	,047	,212	3,616	,000

Berdasarkan tabel 4.13 bahwa nilai konstanta memiliki nilai positif sebesar 1,570. Tanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen, maka variabel X1, X2, X3 tidak mengalami perubahan.

##### 4.6.2 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pada uji F

tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05. Jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka  $H^0$  ditolak dan  $H^1$  diterima maka variabel independen (bebas) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, jika nilai signifikan  $F > 0,05$  maka  $H^0$  diterima dan  $H^1$  ditolak maka variabel independen (bebas) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Berikut merupakan tabel hasil uji F.

**Tabel 4.14** Hasil Uji F

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1	<i>Regression</i>	29,311	3	9,770	<b>116,653</b>	<b>,000<sup>b</sup></b>
	<i>Residual</i>	33,167	396	,084		
	<i>Total</i>	62,478	399			

*a. Dependent Variable: Y*

*b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1*

Berdasarkan tabel 4.14 bahwa nilai Sig 0,000 < 0,05 yang diartikan bahwa variabel X (kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi) memiliki pengaruh secara signifikan sama terhadap variabel Y (kepuasan pengguna).

#### 4.6.3 UJI T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (bebas) secara parsial (sendiri) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat). Pada uji T tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Jika nilai sig < 0,05 maka variabel x independen (bebas) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat), namun jika nilai sig > 0,05 maka variabel independen (bebas) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y dependen. Berikut merupakan tabel hasil uji T.

**Tabel 4.15** Hasil Uji T

		<i>Coefficients<sup>a</sup></i>		<b>T</b>	<b>Sig.</b>
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>		

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,570	,179		<b>8,770</b>	,000
	X1	,332	,052	,383	<b>6,404</b>	,000
	X2	,171	,063	,155	<b>2,688</b>	,007
	X3	,170	,047	,212	<b>3,616</b>	,000

Berdasarkan tabel 4.15 bahwa variabel X1 (kegunaan) nilai sig 0,000 < 0,05 maka variabel X1 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y, variabel X2 (kualitas informasi) nilai sig 0,007 > 0,05 maka variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y, dan variabel X3 (kualitas interaksi) nilai sig 0,000 < 0,05 maka variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

#### 4.6.4 Uji R atau Uji Koefisien Determinasi

Uji R atau uji koefisien determinasi digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara bersama-sama terhadap variabel Y. Berikut merupakan tabel hasil uji R atau uji koefisien determinasi.

**Tabel 4.16** Hasil Uji R atau uji koefisien determinasi

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,685	,469	,465	,28940

*a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1*

*b. Dependent Variable: Y*

Berdasarkan tabel 4.16 bahwa hasil pengujian koefisien determinasi atau  $R_{\text{Square}}$  dengan nilai yang diperoleh 0,469. Nilai ini dapat diartikan bahwa variabel independen pada penelitian ini mampu mempengaruhi dan menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna sebesar 46,9% sedangkan sisanya 53,1% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya adapun kesimpulan yang di dapat yaitu :

1. Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan ke semua indikator yang ada menunjukkan korelasi  $> 0,098$  yang artinya semua indikator dari masing-masing variabel dinyatakan valid. Sedangkan pada hasil pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel, dikarenakan tidak ada variabel yang *cronbranch alpha* nya bernilai  $< 0,60$ . Sehingga untuk hasil uji validitas dan reliabilitas yang ada saat ini harus dipertahankan.
2. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka didapatkan hasil uji T diperoleh nilai T *statistic*  $6,404 > t$  tabel  $1,960$  dan nilai signifikan variabel *usability* (X1) atau kualitas kegunaan  $0,000 < 0,05$  (taraf signifikan 5%). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *usability* memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.
3. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka didapatkan hasil uji T diperoleh nilai T *statistic*  $2,688 < t$  tabel  $1,960$  dan nilai signifikan variabel *Information Quality* (X2) atau kualitas informasi  $0,007 > 0,05$  (taraf signifikan 5%). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.
4. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka didapatkan hasil uji T diperoleh nilai T *statistic*  $3,616 > t$  tabel  $1,960$  dan nilai signifikan variabel *Service Interaction Quality* (X3) atau kualitas interaksi  $0,000 < 0,05$  (taraf signifikan 5%). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Interaction Quality* memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pengguna *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.

5. Hasil pengujian hipotesis diperoleh koefisien determinasi menunjukkan nilai 0,469, artinya variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *service interaction quality* (X3) dapat mempengaruhi variabel *user satisfaction* (Y) sebesar 46,9% sisanya sebesar 53,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Saran yang akan diberikan oleh penulis berdasarkan pembahasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya yaitu :

1. Kualitas kegunaan dan kualitas interaksi *website* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuasin diharapkan dapat mempertahankan dan dikembangkan desain tampilan *website* yang menarik, menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, memiliki reputasi baik dan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.
2. Kualitas informasi *website* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, agar kualitas *website* bisa menjadi lebih baik lagi maka *website* dapat ditingkatkan kualitas informasi dengan memberikan informasi yang tepat waktu serta memberikan informasi secara detail dalam *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan dengan metode lain selain metode *webqual* dan menggunakan variabel lain dalam mengukur kepuasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adventine Finda Fristanti, A., Sudarmaji, & Saputro, E. (2019). Kemampuan Menganalisis Teks Negosiasi Siswa Kelas X Semester Ganjil Smk PGRI 2 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2019 / 2020. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 1(1).
- Amanda, L., Ferra Yanuar, & Dodi Devianto. (2019). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT PARTISIPASI POLITIK MASYARAKAT KOTA PADANG. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1).  
<https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Andiati, A., & Shinta Oktaviana. (2022). Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Istyle.id Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Tekno Kompak*, 16 (2).  
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/1907%0A>  
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/download/1907/950>
- Antares, J. (2020). Rancangan Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Web Di Kantor Camat Medan Deli. *Journal of Information Technology Research*, 1(2). <https://doi.org/10.46576/djtechno.v1i2.972>
- Budi, L. A. S. (2016). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA SMAN 2 KOTA MOJOKERTO*.
- Budiman., Whydiantoro., & Dede Ramdan. (2020). RANCANG BANGUN APLIKASI MEDIA INFORMASI MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN MYSQL BERBASIS WEB. *Infotech Journal*, 6(1).
- Darwati, L., & Fitriyani. (2022). ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE



- END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*, 12(2). <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Defitamila, S., & Saleh, B. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Laboratorium Klinik Otrismo Medical Center Kota Bekasi. *YUME: Journal of Management*, 5(2). <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.3456>
- Erowati, H. (2023). Peran Kepala Sekolah dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Guru. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1314>
- Firdaus, M. R., & Julianto, D. S. P. K. H. M. F. (2020). Analisis Pengukuran Kualitas Website liputan6.com Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, 4(1).
- Haryanto, D., & Elsi, Z. R. S. (2021). Analisis Performance Progressive Web Apps Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 12(2).
- Hasan, F. N., Handayani, K., & Hasan, N. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Website EF2 Menggunakan Metode Webqual 4.0. *HasanNurHasan*, 10(1), 64–68. <https://doi.org/10.31294/bi.v10i1.12646>
- Hastanti, R. P., Purnama Bambang Eka, & Indah Uly Wardati. (2015). Sistem Penjualan Berbasis Web (E-Commerce) Pada Tata Distro Kabupaten Pacitan. In *Jurnal Bianglala Informatika* (Vol. 3, Issue 2). <https://doi.org/10.1007/s13226-018-0284-5>
- Hendri, & Setiawan, R. (2017). PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. SAMUDRA BAHARI UTAMA. *Agora*, 5(1).
- Juhaeni, Safaruddin, Nurhayati, R., & Tanzila, A. N. (2020). Konsep Dasar Media Pembelajaran. *JIEES*, 1(1). <https://doi.org/10.55606/jsr.v1i1.993>
- Kartika, H. (2017). Perbaikan Kualitas Dengan Menggunakan Gugus Kendali

- Mutu. *Jurnal Ilmu Teknik Dan Komputer*, 1(1).
- Kristanto, A. (2018). Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya. In *Jurnal Infokam*.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3).  
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Laugi, S. (2018). Sistem Informasi berbasis Web dalam Penyelenggaraan Lembaga Pendidikan. *Jurnal Shautut Tarbiyah*, 24(1).  
<https://doi.org/10.31332/str.v24i1.939>
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6. p-ISSN 2549-7332 %7C e-ISSN 2614-1167%0D
- Lubis, A. I. S., & Rini Hayati. (2023). Hubungan Motivasi Belajar Dengan Disiplin Siswa Di MTS Al-Washliyah Bangun Purba. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 02(02).
- Makkira, M.Syakir, Sandi Kurniawan, Amar Sani, & Ali Murdhani Ngando. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. *AMKOP Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1). <https://doi.org/10.37531/amar.v2i1.141>
- Maratona, U. S., & Purnomo, E. (2019). Minat siswa sekolah menengah pertama terhadap pembelajaran atletik. *Jurnal Pendidikan Jasmani Indonesia*, 15. <https://doi.org/10.21831/jpji.v15i1.25486>
- Nugroho, L. B., & Widodo, A. (2023). Pengaruh Brand Image Dan Media Communication Marketing Terhadap Process Purchase Decision ( Study Case Erigo Apparel ). *E-Proceeding of Management*, 10(1).
- Prasastiwi, P., & Pariddudin, A. (2018). PENERAPAN METODE WEBQUAL

4.0 UNTUK PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE BPRS AL SALAAM AMAL SALMAN. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 8(2). <https://doi.org/10.36350/jbs.v8i2.10>

Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, 9. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>

Putri, Z. B., & Budiyanto. (2018). Pengaruh corporate social responsibility terhadap nilai perusahaan dengan kepemilikan manajerial sebagai variabel moderating. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 7.

Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33). <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2). <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/116>

Rizki, M., Khulidatiana, K., Kusmanto, I., Lubis, F. S., & Silvia, S. (2022). Aplikasi End User Computing Satisfaction pada Penggunaan E-Learning FST UIN SUSKA. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(2). <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/14730>

Roz, K. (2020). Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1). <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.3782>

Sanny, Tiara, Zakia, & Rohani Pasaribu. (2023). Kegunaan Aplikasi SPSS Pada Mahasiswa Manajemen Informatika Pada Mata Kuliah Statistika. 1(1).

Siswanti, T. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Pola Konsumsiterhadap Pengelolaan Keuangan Keluarga Masa Pandemi Covid 19 Warga Perumahan Bekasi Permai, Bekasi, Jawa Barat. *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsuraya*, 7(1). <https://doi.org/10.35968/jbau.v7i1.972>

- Sitorus, Z., Hariyanto, E., & Kurniawan, F. (2022). Desain Sitem Edukasi Rumah Baca Berbasis Resource Sharing Dengan Model Web Based Learning Di Desa Lau Gumba Kabupaten Karo. *Bulletin Of Information Technology (BIT)*, 3. <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/scenario/article/view/4177>
- Sugiarti, E. (2018). PENGARUH KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN METEOROLOGI KLIMATOLOGI DAN GEOFISIKA WILAYAH II CIPUTAT. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan*, 6. <https://doi.org/10.32493/jk.v6i3.y2018.p49-58>
- Sutrisno, T., Suaib, H., & Ichwan, S. (2017). FUNGSI PENGAWASAN MANAJEMEN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA KARYAWAN PADA PT ADITYA MANDIRI SEJAHTERA KOTA SORONG. In *Jurnal Ilmi Sosial*.
- Syaifullah, & Soemantri, D. O. (2016). PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1).
- Yusup, F. (2018). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 1. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>
- Zakyah, A. M. (2019). Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Pada Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JUSTINDO (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Indonesia)*, 4(1). <https://doi.org/10.32528/justindo.v4i1.2416>