

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP *WEBSITE*
PAREKRAF NUSA TENGGARA TIMUR MENGGUNAKAN MODEL
*USER SATISFACTION***



DIVA VALDYAN

205610045

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP *WEBSITE*
PAREKRAF NUSA TENGGARA TIMUR MENGGUNAKAN MODEL
*USER SATISFACTION***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



Disusun Oleh

DIVA VALDYAN

205610045

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
WEBSITE PAREKRAF NUSA TENGGARA TIMUR
MENGUNAKAN MODEL *USER SATISFACTION*

Nama : Diva Valdyan

NIM : 205610045

Program Studi : Sistem Informasi

Program : Sarjana

Semester : Ganjil

Tahun Akademik : 2023/2024



Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi

Yogyakarta, 6... Mei 2024

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sumiyatun', written over a horizontal line.

Sumiyatun, S.Kom., M.Cs.

NIDN : 0515048402

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP *WEBSITE*
PAREKRAF NUSA TENGGARA TIMUR MENGGUNAKAN MODEL
*USER SATISFACTION***

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Komputer

**Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia
Yogyakarta**

Yogyakarta, *6 Mei 2024*

Dewan Penguji

NIDN

Tandatangan

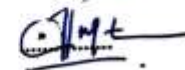
Endang Wahyuningsih, S.Kom., M.Cs

0525027601



Sumiyatun, S.Kom., M.Cs.

0515048402



Mengetahui

Ketja Program Studi Sistem Informasi



Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs

NPP: 051149

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 06 Mei 2024



Divia Valdyan

NIM 205610045

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang saya persembahkan kepada :

1. Bapak Edy Susilo dan Ibu Vera Nycke Adelleide selaku orang tua
2. Ketiga saudara saya Arvil Arya Tosari, Arnoldus Frederik Rondo dan Dicky Apriano Bura
3. Ibu Sumiyatun, S.Kom., M.Cs. Selaku dosen pembimbing
4. Asrama Pelajar dan Mahasiswa Nusa Tenggara Timur Yogyakarta. Sebagai tempat saya tinggal selama menempuh gelar sarjana dan kebersamaan selama masa kuliah
5. Sahabat – sahabat alumni SMA Negeri 1 Kupang kelas Bahasa yang namanya tidak saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya
6. Rekan – rekan Sistem Informasi angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada saya

HALAMAN MOTTO

“Seumur hidup, kita akan terus bertarung menjadi manusia.”

(Edwin Kornelius Malaisay)

“Dihantam badai kutetap berdiri, jika ku jatuh dengan lekas bangkit lagi”

(Muria)

“Di ujung senang ada sakit, dan di ujung sakit ada senang”

(Keilandboi)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan kasih, karunia dan kehendak-Nya sehingga Tugas Akhir Skripsi ini yang berjudul **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP WEBSITE PAREKRAF NUSA TENGGARA TIMUR MENGGUNAKAN MODEL USER SATISFACTION**, dapat diselesaikan dengan baik. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan do'a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak dalam membantu menyelesaikan skripsi ini, ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua yang telah banyak berkorban demi keberhasilan selama proses kuliah.
2. Ibu Sri Redjeki, S.Si., M.Kom., PhD selaku rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
3. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi di Universitas Teknologi Digital Indonesia.
4. Ibu Sumiyatun, S.Kom., M.Cs. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan untuk keberhasilan skripsi ini.
5. Ibu Endang Wahyuningsih, S.kom., M.Cs selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan untuk menyempurnakan skripsi yang dibuat.
6. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2020 Universitas Teknologi Digital Indonesia yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Sahabat – sahabat alumni SMA Negeri 1 Kupang kelas Bahasa angkatan

2017 yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	iii
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iv
<u>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</u>	v
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	vi
<u>HALAMAN MOTTO</u>	vii
<u>KATA PENGANTAR</u>	viii
<u>DAFTAR ISI</u>	x
<u>DAFTAR TABEL</u>	xii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xiii
<u>INTISARI</u>	xiv
<u>ABSTRACT</u>	xv
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang Masalah</u>	1
<u>1.2. Rumusan Masalah</u>	3
<u>1.3 Ruang Lingkup</u>	3
<u>1.4 Tujuan Penelitian</u>	3
<u>1.5 Manfaat Penelitian</u>	4
<u>1.6. Sistematika Penulisan</u>	4
<u>BAB II</u>	6
<u>TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI</u>	6
<u>2.1 Tinjauan Pustaka</u>	6
<u>2.2 Landasan Teori</u>	10
<u>2.2.1 Analisis</u>	10
<u>2.2.2 User Satisfaction</u>	11
<u>2.2.3 Rumus Lemeshow</u>	12
<u>2.2.4 Kuesioner</u>	13
<u>2.2.6 Uji Validitas</u>	13
<u>2.2.7 Uji Reliabilitas</u>	14
<u>2.2.8 Analisis Deskriptif</u>	15
<u>BAB III</u>	17
<u>METODOLOGI PENELITIAN</u>	17

<u>3.1 Bahan/Data</u>	17
<u>3.2 Peralatan</u>	17
<u>3.3 Diagram Alir Tahap Penelitian</u>	17
<u>3.4 Prosedur Kerja dan Data</u>	20
<u>3.5 Populasi dan Sampel</u>	21
<u>3.6 Rencana Kuesioner</u>	23
BAB IV	25
HASIL DAN PEMBAHASAN	25
<u>4.1 Gambaran Umum Website</u>	25
<u>4.2 Responden Yang Digunakan</u>	27
<u>4.3 Hasil Kuesioner</u>	27
<u>4.3.1 Usia Responden</u>	27
<u>4.3.2 Jenis Kelamin Responden</u>	28
<u>4.3.3 Domisili Responden</u>	29
<u>4.4 Pengujian Kuesioner</u>	29
<u>4.4.1 Kuesioner Ease of Use</u>	30
<u>4.3.2 Kuesioner Customization</u>	32
<u>4.4.3 Kuesioner Download Delay</u>	34
<u>4.4.4 Kuesioner Variabel Content</u>	36
<u>4.5 Pengujian Validitas</u>	38
<u>4.6 Pengujian Reliabilitas</u>	40
<u>4.7 Distribusi Jawaban Kuesioner</u>	40
<u>4.8. Analisis Deskriptif Statistik</u>	42
BAB V	46
KESIMPULAN DAN SARAN	46
<u>5.1 Kesimpulan</u>	46
<u>5.2 Saran</u>	48
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 3. 1 Rencana Kuesioner</u>	24
<u>Tabel 4. 1 Website Tersebut Mudah Diakses</u>	30
<u>Tabel 4. 2 Menu dalam Website Mudah Digunakan</u>	30
<u>Tabel 4. 3 Tampilan Website Menyesuaikan Pada Smartphone Maupun Laptop/Komputer</u>	31
<u>Tabel 4. 4 Mudah Dalam Melakukan Pencarian Informasi</u>	31
<u>Tabel 4. 5 Tampilan Website Mencerminkan Website Parekraf Nusa Tenggara Timur</u>	32
<u>Tabel 4. 6 Pemilihan Warna Pada Website Menarik</u>	32
<u>Tabel 4. 7 Teks Dalam Website Mudah Dibaca</u>	33
<u>Tabel 4. 8 Posisi Informasi Mudah Dikenali</u>	33
<u>Tabel 4. 9 Setiap Halaman Website Dapat Ditampilkan</u>	34
<u>Tabel 4. 10 Setiap Halaman Dalam Website Ini Ditampilkan Dengan Cepat</u>	35
<u>Tabel 4. 11 Secara Keseluruhan Website Ini Tidak Mengalami Error</u>	35
<u>Tabel 4. 12 Informasi Yang Diberikan Sesuai Kebutuhan</u>	36
<u>Tabel 4. 13 Informasi Yang Diberikan Terkini/Up To Date</u>	36
<u>Tabel 4. 14 Gambar Yang Ditampilkan Pada Website Dapat Dilihat Dengan Jelas</u>	37
<u>Tabel 4. 15 Informasi Dalam Website Menarik</u>	37
<u>Tabel 4. 16 Ease of Use</u>	38
<u>Tabel 4. 17 Customization</u>	38
<u>Tabel 4. 18 Download Delay</u>	39
<u>Tabel 4. 19 Content</u>	39
<u>Tabel 4. 20 Uji Reliabilitas</u>	40
<u>Tabel 4. 21 Distribusi Jawaban Variabel Ease of Use</u>	40
<u>Tabel 4. 22 Distribusi Jawaban Variabel Customization</u>	41
<u>Tabel 4. 23 Distribusi Jawaban Variabel Download Delay</u>	41
<u>Tabel 4. 24 Distribusi Jawaban Variabel Content</u>	41
<u>Tabel 4. 25 Pedoman Interpretasi Skor</u>	42
<u>Tabel 4. 26 Hasil Deskriptif Ease of Use</u>	43
<u>Tabel 4. 27 Hasil Deskriptif Customization</u>	43
<u>Tabel 4. 28 Hasil Deskriptif Download Delay</u>	44
<u>Tabel 4. 29 Hasil Deskriptif Content</u>	44
<u>Tabel 4. 30 Deskriptif Seluruh Variabel</u>	45

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 3. 1 Diagram Alir</u>	18
<u>Gambar 3. 2 Tabel Z</u>	22
<u>Gambar 4. 1 Halaman Utama dan Profil Website</u>	25
<u>Gambar 4. 2 Halaman Artikel</u>	26
<u>Gambar 4. 3 Halaman Galeri Kegiatan</u>	26

INTISARI

Penelitian ini menggunakan model *User Satisfaction* dimana terdiri atas 4 variabel yaitu *Ease of Use*, *Customization*, *Download Delay*, dan *Content*. *User Satisfaction* sangat cocok pada penelitian ini dikarenakan kemampuannya yang mampu menentukan kepuasan pengguna sebuah layanan. Metode pengambilan data menggunakan teknik kuesioner sehingga dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat. *Tool* untuk mengolah data menggunakan aplikasi pengolahan data SPSS.

Proses analisis menggunakan 100 responden yang pernah mengunjungi website parekraf Nusa Tenggara Timur kemudian dilakukan pengolahan data dengan menguji validitas dan reliabilitasnya lalu dilanjutkan dengan analisis deskriptif statistik guna mengetahui persentase seberapa jauh pengguna merasa puas dengan website parekraf Nusa Tenggara Timur.

Hasilnya menunjukkan bahwa setiap pernyataan sesuai dengan kepuasan pengguna. Kemudian pada seluruh variabel menunjukkan hasil persentase Variabel *Ease of Use* sebesar 83,0%, variabel *Customization* sebesar 81,10%, variabel *Download Delay* sebesar 80,00%, dan variabel *Content* sebesar 82,4%. Dari hasil tersebut rata – rata pengguna merasa sudah puas.

Kata kunci : Analisis, *User Satisfaction*, *Website*

ABSTRACT

This research uses the User Satisfaction model which consists of 4 variables, there is Ease of Use, Customization, Download Delay, and Content. User Satisfaction is very suitable for this research because of its ability to determine user satisfaction with a service. The data collection method uses questionnaire techniques so that it can reach various levels of society. Tool for processing data using the SPSS data processing application.

The analysis process uses 100 respondents who has visited the Tourism and Creative Economy website of East Nusa Tenggara, followed by data processing through testing its validity and reliability, then proceeded with descriptive statistical analysis to determine the percentage of how satisfied users feel with Tourism and Creative Economy website of East Nusa Tenggara.

The results show that each statement is in accordance with user satisfaction. Then for all variables the percentage results for the Ease of Use variable are 83.0%, the Customization variable is 81.10%, the Download Delay variable is 80.00%, and the Content variable is 82.4%. From these results, the average user feels satisfied.

Keywords: Analysis, User Satisfaction, Website