

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* KALURAHAN SRIMULYO
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0



ALFIANA ROSITA LATIF

NIM : 195610086

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

2023

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* KALURAHAN SRIMULYO
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



Disusun Oleh

ALFIANA ROSITA LATIF

NIM : 195610086

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

2023

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,.....



Alfiana Rosita Latif

NIM: 195610086

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

- a. Kedua orangtuaku, bapak Parman dan Ibu Kasiyatmi, serta adikku Arifin Akbar yang selalu memberikan dukungan dan doa restu sampai tidak terhingga.
- b. Sahabat, teman dekat, dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
- c. Teman seperjuangan program studi Sistem Informasi Angkatan 2019.

HALAMAN MOTTO

- a. Tetap semangat, jangan pernah memiliki rasa dendam terhadap siapapun dan apapun, nikmati segala proses menuju kesuksesan.
- b. Jadikanlah pengalaman untuk pembelajaran agar menjadi lebih baik lagi.
- c. Setiap apapun yang akan dilakukan jangan lupa beribadah dan meminta doa restu kepada orang tua.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas *Website* Kalurahan Srimulyo Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu selama penulisan skripsi dan proses penelitian. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada :

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T., selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
2. Ibu Pulut Suryati, S.Si., M.Cs., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi (SI).
3. Ibu Sumiyatun, S.Kom., M.Cs., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T., selaku dosen penguji yang memberikan saran dan arahan agar penyusunan skripsi menjadi lebih baik.
5. Ibu Emy Susanti, S.Kom., M.Cs., selaku dosen penguji yang memberikan kritik dan masukan untuk penyusunan skripsi.
6. Bapak Drs Wajiran., selaku Kepala Desa Kalurahan Srimulyo yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Sugeng Widodo S.Pd.I., selaku Kaur Tata laksana PJ Kabag Humas dan Pangripta Kalurahan Srimulyo yang telah membantu dalam proses penelitian.

8. Seluruh informan yang bersedia memberikan informasi selama penyusunan skripsi dan selama penelitian.
9. Orang tua dan adik saya Arifin yang telah memberikan dukungan dan doa yang menjadi kekuatan penulis untuk penyusunan skripsi.
10. Teman seangkatan dan seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
11. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu penulis hubungi untuk berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi karya yang lebih baik di masa mendatang. Besar harapan penulis semoga skripsi ini membawa manfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Yogyakarta,....,

Alfiana Rosita Latif

NIM : 195610086

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.2 Dasar Teori.....	14
2.2.1 Kualitas <i>Website</i>	14
2.2.2 Gambaran Umum <i>Website</i> Kalurahan Srimulyo.....	15
2.2.3 Kepuasan pengguna.....	16
2.2.4 Metode <i>Webqual 4.0</i>	17
2.2.5 Kuesioner.....	19
2.2.6 Google form.....	20
2.2.7 <i>Software</i> SPSS.....	20
2.2.8 <i>Skala Likert</i>	22
2.2.9 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	23

2.2.10	Hipotesis.....	25
2.2.11	Pengembangan Indikator.....	25
2.2.12	Sumber Data.....	26
2.2.13	Uji Validitas	26
2.2.14	Uji Reliabilitas	28
2.2.15	Uji Normalitas	29
2.2.16	Uji Multikolinearitas	30
2.2.17	Uji Heteroskedastisitas.....	31
2.2.18	Regresi Linear Berganda.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Bahan.....	35
3.2	Peralatan	36
3.2.1	Perangkat Keras	36
3.2.2	Perangkat Lunak.....	36
3.3	Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	36
3.3.1	Studi Literatur	36
3.3.2	Observasi.....	37
3.3.3	Kuesioner	37
3.3.4	Populasi dan sampel penelitian	37
3.3.5	Analisis Data	38
3.4	Analisis dan Perancangan.....	38
3.4.1	Alur penelitian.....	38
3.4.2	Rancangan Kuesioner.....	40
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Kriteria Responden.....	45
4.1.1	Berdasarkan Usia	45
4.1.2	Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2	Uji Validitas	47
4.3	Uji Reliabilitas.....	53
4.4	Uji Normalitas	56
4.5	Uji Multikolinearitas	56
4.6	Uji Heteroskedastisitas	58
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.8	Uji F.....	62

4.9 Uji T	63
4.10 Hipotesis	65
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Halaman Utama Website Kalurahan Srimulyo	16
Gambar 3. 1 Halaman Profil Website Kalurahan Srimulyo.....	35
Gambar 3. 2 Alur Penelitian.....	39
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Tinjauan Pustaka.....	11
Tabel 2. 2 Lanjutan Tabel 2.1	12
Tabel 2. 3 Lanjutan Tabel 2.2	13
Tabel 2. 4 Nilai Skala Likert.....	23
Tabel 2. 5 Jenis teknik sampling.....	24
Tabel 2. 6 Tabel Nilai r	28
Tabel 3. 1 Rancangan Kuesioner	42
Tabel 3. 2 Lanjutan Tabel 3.1	43
Tabel 3. 3 Lanjutan Tabel 3.2	44
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Kegunaan	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Visual.....	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	52
Tabel 4. 8 Rangkuman Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 9 Lanjutan Tabel 4.8	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Kegunaan	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi.....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Visual	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Coefficients.....	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4. 20 Hasil Uji Variabel Entered	59
Tabel 4. 21 Hasil Uji Model Summary	60
Tabel 4. 22 Hasil Uji Signifikansi.....	60
Tabel 4. 23 Uji ANOVA	62
Tabel 4. 24 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4. 25 Rangkuman Hasil Uji T	65
Tabel 4. 26 Hasil Hipotesis	66

ABSTRAK

Website Kalurahan Srimulyo adalah *website* resmi pemerintahan desa Srimulyo. *Website* digunakan untuk menyajikan informasi kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas *website* Kalurahan Srimulyo terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), kualitas visual (*visual quality*) dan variabel dependennya kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini menggunakan sampel penelitian sebanyak 95 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin. Sumber data dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer yaitu pengguna *website* Kalurahan Srimulyo. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik studi literatur, observasi, kuesioner, populasi dan sampel penelitian, kemudian analisis data. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan regresi linear berganda.

Dari penelitian ini didapatkan hasil kualitas kegunaan (*usability quality*) (X1) memiliki T hitung sebesar -2,703 dan nilai Sig 0,008, kualitas informasi (*information quality*) (X2) memiliki T hitung sebesar 2,731 dan nilai Sig 0,008, kualitas interaksi (*interaction quality*) (X3) memiliki T hitung sebesar 4,230 dan nilai Sig 0,000, kemudian kualitas visual (*visual quality*) (X4) memiliki T hitung sebesar 4,632 dan nilai Sig 0,000.

Hipotesis dari penelitian ini adalah kualitas kegunaan (*information quality*) (X1) memberikan hubungan negatif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1). Kemudian kualitas informasi (*information quality*) (X2), kualitas interaksi (*interaction quality*) (X3), dan kualitas visual (*visual quality*) (X4) memberikan hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1).

Kata Kunci : Kalurahan Srimulyo, Kualitas *website*, *Webqual 4.0*, *Website*

ABSTRACT

The Srimulyo Village Website is the official website of the Srimulyo village government. The website is used to present information to the public. The purpose of this study was to determine the quality of the Srimulyo Village website on user satisfaction using the Webqual 4.0 method. The variables used in this study are independent variables namely usability quality, information quality, interaction quality, visual quality and the dependent variable is user satisfaction.

In this study, a sample of 95 respondents was used, which was calculated using the slovin formula. The source of the data in this study is to use primary data, namely users of the Srimulyo Village Website. Data collection techniques using literature study techniques, observation, questionnaires, population and research samples, then data analysis. Data analysis techniques used validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and multiple linear regression.

From this study, the results of usability quality (X1) have a T count of -2.703 and a Sig value of 0.008, information quality (X2) has a T count of 2.731 and a Sig value of 0.008, interaction quality (X3) has a T count of 4.230 and a Sig value of 0.000, then visual quality (X4) has a T count of 4.632 and a Sig value of 0.000.

The hypothesis of this study is the quality of usability (information quality) (X1) has a negative relationship and has a significant effect on user satisfaction (Y1). Then information quality (X2), interaction quality (X3), and visual quality (X4) provide a positive relationship and significantly influence user satisfaction (Y1).

Keywords: Kalurahan Srimulyo, Website quality, Webqual 4.0, Website