

**PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK MENGUJI
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS WEBSITE PADA PEMERINTAH DAERAH
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

IMANUEL

201410225173



**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
BEKASI
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Penerapan Metode WebQual 4.0 Untuk
Menguji Tingkat Kepuasan Masyarakat
Terhadap Kualitas Website Pada
Pemerintah Daerah Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Imanuel

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410225173

Program Studi / Fakultas : Informatika / Teknik

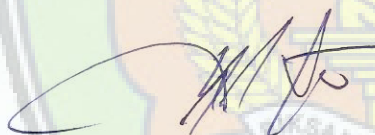
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2018

Bekasi, 31 Juli 2018

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dani Yusuf, S.Kom., M.Kom.

NIDN: 0330067003


Aida Fitriyani, S.Kom., MMSI

NIDN: 021611079

MENGETAHUI,


Dr. Bayu Tenoyo, M.Kom.

NIDN: 0307077206

LEMBAR PENGESAHAN

JudulSkripsi : Penerapan Metode WebQual 4.0 Untuk
Menguji Tingkat Kepuasan Masyarakat
Terhadap Kualitas Website Pada
Pemerintah Daerah Kota Bekasi

NamaMahasiswa : Imanuel

NomorPokokMahasiswa : 201410225173

Program Studi / Fakultas : Informatika / Teknik

Tanggal Lulus UjianSkripsi : 23 Juli 2018

Bekasi, 31 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Allan D. Alexander, S.T., M.Kom

NIDN: 021405022

Penguji I : Rasim, S.T., M.Kom

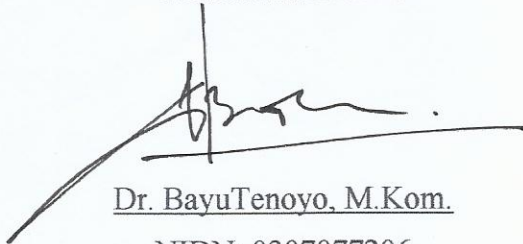
NIDN: 041502701

Penguji II : Dany Yusuf, S.Kom., M.Kom.

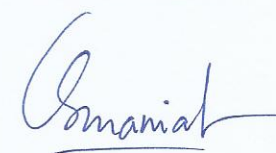
NIDN: 0330067003

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Informatika


Dr. Bayu Tenoyo, M.Kom.
NIDN: 0307077206

Dekan
Fakultas Teknik


Ismaniah, S.Si., M.Kom.
NIDN: 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Menguji Kualitas Website Pada Pemerintah Daerah Kota Bekasi

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 31 Juli 2018



201410225173

ABSTRAK

Immanuel, 201410225173, *PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK MENGUJI KUALITAS WEBSITE PADA PEMERINTAH DAERAH KOTA BEKASI, Dani Yusuf, S.Kom., M.Kom, Aida Fitriyani, S.Kom., MMSI, 1 – 58 Hal., 16 Gambar, 28 Tabel, Daftar Pustaka (2013-2018).*

Perkembangan IT yang begitu pesat menjadikan website sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat termasuk pada lembaga Pemerintahan terutama dalam hal pelayanan informasi. Website Pemerintah Daerah Kota Bekasi yang beralamatkan pada www.bekasikota.go.id merupakan salah satu bentuk layanan sebagai media penyampai informasi bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kualitas layanan website pada Pemerintah Daerah Kota Bekasi dari persepsi pengguna yang diukur melalui pendekatan WebQual yang merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir. WebQual 4.0 tersebut disusun berdasarkan pada tiga dimensi yaitu kualitas penggunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari webqual 4.0 dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hanya ada satu variabel webqual 4.0, yaitu kualitas interaksi (*Interaction Quality*) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) website Pemerintah Daerah Kota Bekasi.

Kata Kunci : Webqual 4.0, Validitas, Reliabilitas, SPSS, Regensi Linear Berganda

ABSTRACT

Immanuel, 201410225173, *PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK MENGUJI KUALITAS WEBSITE PADA PEMERINTAH DAERAH KOTA BEKASI*, Dani Yusuf, S.Kom., M.Kom, Aida Fitriyani, S.Kom., MMSI, 1 - 58 Hal., 16 Gambar, 28 Tabel, Daftar Pustaka (2013-2018).

IT development is so rapidly making the website as an integral part of the community including the essence of Government, especially in terms of information services. Bekasi City Local Government website addressed at www.bekasikota.go.id which is service as a medium of information delivery for the community. The purpose of study aims to process the quality of website services on the Local Government of Bekasi City from users who use webQual which is a tool that assesses the website according to the end user. WebQual 4.0 is compiled based on three dimensions: Quality using (Quality Usability), Information Quality (Quality of Information) and Quality Interaction (Quality Interaction). Multiple Linear Regression Analysis to find relationships between variables of webqual 4.0 with user satisfaction (User Satisfaction). From the results of the study can be concluded that there is one variable webqual 4.0, the quality of interaction (Interaction Quality) that significantly influence the user satisfaction (User Satisfaction) website Local Government of Bekasi City.

Keywords : Webqual 4.0, Likert Scale, Validity, Reliability, SPSS, Multiple Linear Regression

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda dibawah ini :

Nama : Imanuel
NPM : 201410225173
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya Ilmiah saya yang berjudul :

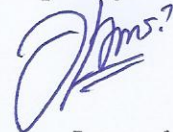
**PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK MENGUJI TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS WEBSITE PADA PEMERINTAH DAERAH
KOTA BEKASI**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 31 Juli 2018

Yang menyatakan



Immanuel

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya serta kekuatan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik. Adapun judul penulis ambil dalam penulisan skripsi ini adalah “ Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Menguji Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Website Pada Pemerintah Daerah Kota Bekasi “.

Tujuan dari penulisan ini dibuat sebagai salah syarat kelulusan program Strata 1 Jurusan Teknik Informatika pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan semangat dari semua pihak maka penulisan tugas akhir ini tidak akan selesai dan berhasil dengan baik. Maka dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Pum) Drs.H. Bambang Karsono, SH, MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Bayu Tenoyo, S.Kom, M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dani Yusuf, S.Kom, M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar memberikan pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
5. Ibu Aida Fitriyani, S.Kom., MMSI. Selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
6. Seluruh Dosen / Staff / Karyawan di lingkungan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang dan bantuannya baik berupa moril maupun materil kepada penulis.
8. Rekan-rekan mahasiswa/I Fakultas Teknik khususnya angkatan 2014, yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

9. Alfine Adeva Chandra, Reza Nur Syafa'at, Inne Widiarti Rahayu, Bagus Dwiyono Salam, Annisa Sudarmaji dan Fadhila Ayu Amalia yang selalu memberikan suport, menghibur dan saran sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan-kekurangan, oleh karna itu kritik dan saran akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat yang sangat besar bagi diri penulis sendiri maupun orang lain

Bekasi, 31 Juli 2018

Imanuel



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Maksud dan Tujuan.....	4
1.6 Metode Penelitian.....	5
1.7 Sistematis Penulisan.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Webqual	8
2.2.2 Pengujian.....	9
2.2.3 Kepuasan.....	9
2.2.4 Kualitas	9
2.2.5 Website.....	10
2.2.6 SPSS (<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>).....	10

2.2.7 Instrumen Penelitian	11
2.2.7.1 Uji Validasi	11
2.2.7.2 Uji Reliabilitas	12
2.2.8 Hasil Uji Asumsi Regensi	13
2.2.8.1 Uji Normalitas Data	13
2.2.8.2 Uji Multikolonieritas	13
2.2.8.3 Uji Heterokedastisitas	13
2.2.9 Regensi Linear Berganda	14
2.2.9.1 Uji Hipotesis	14
2.2.9.2 Uji T Parsial	14
2.2.9.3 Uji F Silmutan	15
2.2.9.3 Hasil Koefesien Determinasi	15
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	16
3.2 Objek Penelitian	16
3.3 Desain Penelitian	16
3.4 Data Penelitian	17
3.5 Alat Penelitian	17
3.6 Metode Pengumpulan Data	21
3.7 Proses Penelitian	22
BAB 4 PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI	
4.1 Umum	23
4.2 Tampilan Website	23
4.3 Kataristik Responden	29
4.3.1 Kataristik Responden Berdasarkan Usia	29
4.3.2 Kataristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
4.4 Deskripsi Variabel	30
4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Penggunaan (<i>Usability Quality</i>)(X1)	30
4.4.2 Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)(X2)	34
4.4.3 Deskripsi Variabel Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)(X3)	37
4.4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Statisfaction</i>)(Y)	41
4.5 Uji Instrumen Penelitian	43

4.5.1 Uji Validasi	43
4.5.2 Uji Reliabilitas	46
4.6 Hasil Uji Asumsi Regensi	48
4.6.1 Uji Normalitas Data	48
4.6.2 Uji Multikolinieritas.....	49
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.7 Regensi Linear Berganda	51
4.7.1 Hasil Uji Hipotesis	51
4.7.2 Hasil Uji T Parsial.....	51
4.7.3 Hasil Uji F Silmutan	52
4.7.4 Hasil Koefisien Determinasi	53
4.8 Pembahasan.....	54
4.8.1 Pengaruh Kualitas Penggunaan (<i>Usability Quality</i>)(X1) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)(Y)	54
4.8.2 Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)(X2) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)(Y)	54
4.8.3 Pengaruh Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)(X3) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)(Y)	54
4.8.4 Pengaruh Kualitas Penggunaan (<i>Usability Quality</i>)(X1), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)(X2), dan Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)(X3) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)(Y)	55
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Nilai Jawaban Responden	18
Tabel 3.2 Kualitas Penggunaan (<i>Usability</i>)	19
Tabel 3.3 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	20
Tabel 3.4 Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	20
Tabel 3.5 Kepuasan Pelanggan (<i>User Satisfaction</i>)	21
Tabel 4.1 Tabel Usia	29
Tabel 4.2 Tabel Pekerjaan	29
Tabel 4.3 Variabel Kualitas Penggunaan (sebelum)	30
Tabel 4.4 Variabel Kualitas Penggunaan (sesudah)	31
Tabel 4.5 Variabel Kualitas Informasi (sebelum)	34
Tabel 4.6 Variabel Kualitas Informasi (sebelum)	35
Tabel 4.7 Variabel Kualitas Interaksi (sebelum)	37
Tabel 4.8 Variabel Kualitas Interaksi (sesudah)	39
Tabel 4.9 Kepuasan Pengguna (sebelum)	41
Tabel 4.10 Kepuasan Pengguna (sebelum)	42
Tabel 4.11 Hasil Validasi Kualitas Penggunaan (<i>Usability Quality</i>)	43
Tabel 4.12 Hasil Validasi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	44
Tabel 4.13 Hasil Validasi Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	45
Tabel 4.14 Hasil Validasi Kepuasan Pengguna (<i>Use Satisfaction</i>)*	45
Tabel 4.15 Kesimpulan Hasil Validasi	46
Tabel 4.16 Reliability Statistics Kualitas Penggunaan (<i>Usability Quality</i>)	46
Tabel 4.17 Reliability Statistics Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	47
Tabel 4.18 Reliability Statistics Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	47
Tabel 4.19 Reliability Statistics Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	48
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.21 Hasil Uji T Parsial	52
Tabel 4.22 Hasil Uji F Silmutan	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet dari Tahun 2007 – 2017	1
Gambar 1.2 Data Pengunjung Website bekasikota.go.id.....	2
Gambar 3.1 Struktur Kuesioner	18
Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Tampilan Beranda (sebelum)	24
Gambar 4.2 Tampilan Beranda (sesudah).....	24
Gambar 4.3 Tampilan Tentang Kita (sebelum).....	25
Gambar 4.4 Tampilan Tentang Kita (sesudah)	25
Gambar 4.5 Tampilan Susunan Pemerintah (sebelum).....	26
Gambar 4.6 Tampilan Susunan Pemerintah (sesudah)	26
Gambar 4.7 Tampilan Media (sebelum)	27
Gambar 4.8 Tampilan Media (sesudah).....	27
Gambar 4.9 Tampilan Informasi (sebelum).....	28
Gambar 4.10 Tampilan Informasi (sesudah).....	28
Gambar 4.11 Tampilan Hasil Uji Normalitas Data.....	49
Gambar 4.12 Tampilan Hasil Uji Heteroskedastisitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

Distribusi nilai r tabel	
Distribusi nilai f tabel	
Tabel responden kualitas pengguna.....	
Tabel responden kualitas informasi	
Tabel responden kualitas interaksi.....	
Tabel responden kepuasan pengguna	
Tabel uji validasi.....	
Tabel uji reliabilitas.....	
Tabel uji regensi	

