

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE  
WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE KECAMATAN KARANGSAMBUNG  
KABUPATEN KEBUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana  
Program Studi Informatika



disusun oleh

**RIZKI CANDRA**

**18.11.1878**

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE  
WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE KECAMATAN KARANGSAMBUNG  
KABUPATEN KEBUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana  
Program Studi Informatika



disusun oleh

**RIZKI CANDRA**

**18.11.1878**

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE  
WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE KECAMATAN KARANGSAMBU  
KABUPATEN KEBUMEN**


yang disusun dan diajukan oleh

**Rizki Candra**

**18.11.1878**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada tanggal 4 Desember 2023

Dosen Pembimbing,

  
**Muhammad Tofa Nurcholis, M.Kom**  
NIK. 190302281

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE  
WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE KECAMATAN KARANGSAMBUNG  
KABUPATEN KEBUMEN

yang disusun dan diajukan oleh

**Rizki Candra**

**18.11.1878**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 19 Desember 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ferian Fauzi Abdulloh, M.Kom  
NIK. 190302276



Andriyan Dwi Putra, M.Kom  
NIK. 190302270



Muhammad Tofa Nurcholis, M.Kom  
NIK. 190302281



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Tanggal 19 Desember 2023

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom.  
NIK. 190302096



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Rizki Candra  
NIM : 18.11.1878

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 pada Website Kecamatan Karangsembung Kabupaten Kebumen**

Dosen Pembimbing : Muhammad Tofa Nurcholis, M.K

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 19 Desember 2023

Yang Menyatakan,



Rizki Candra

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah Rabbil Aalamin, sujud serta syukur kepada Allah SWT.  
Terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran  
sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan  
berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan  
berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.*

*Halaman persembahan ini juga ditujukan sebagai ungkapan terimakasih kepada  
keluarga saya terutama ibu dan bapak yang telah mendoakan dan memberikan  
dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan.*

*Terimakasih juga kepada Dosen pembimbing saya Muhammad Tofa Nurcholis yang  
telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini.*

*Terimakasih juga kepada Bestie Risqi Mustofa yang telah memberikan semangat  
memberikan motivasi, inspirasi, dan hal indah yang pernah dilalui, suka duka selama  
perkuliahan ini selalu ada dan menemani di setiap langkah semoga kitab isa menjadi  
Bestie selamanya.*

*Terimakasih banyak untuk semuanya yang telah mendukung dan meyemangati  
dalam perjuangan ini.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas ridha-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “ANALISIS SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE KECAMATAN KARANGSAMBUNG KABUPATEN KEBUMEN”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. M. Suyanto, MM., selaku rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Muhammad Tofa Nurcholis S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengalaman kepada penulis.
4. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani seluruh administrasi selama proses penelitian ini.
5. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Yogyakarta, 19 Desember 2023  
Penulis



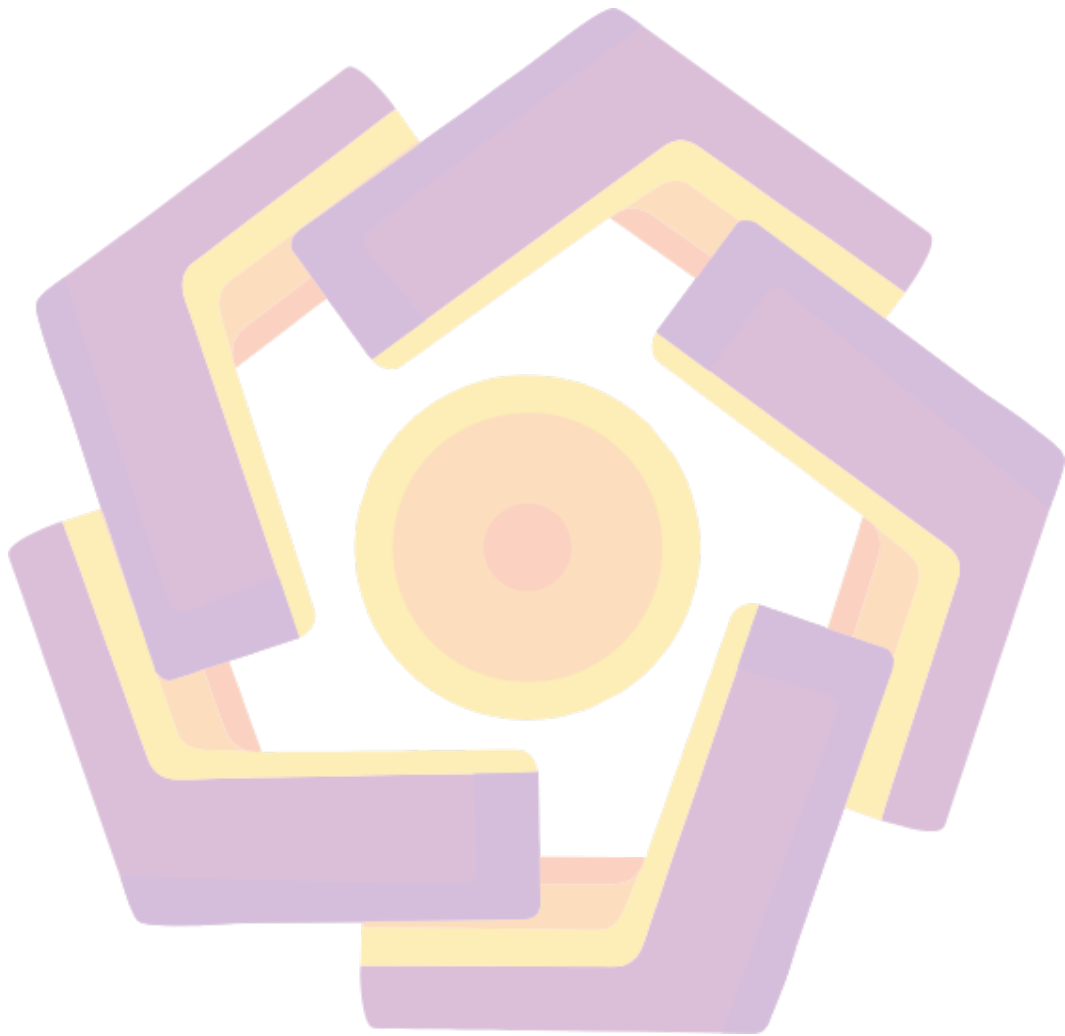
Rizki Candra

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	0
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Studi Literatur.....	7
2.2 Dasar Teori.....	15
2.2.1 Pengaruh Informasi (Information “Influence” Theory).....	15

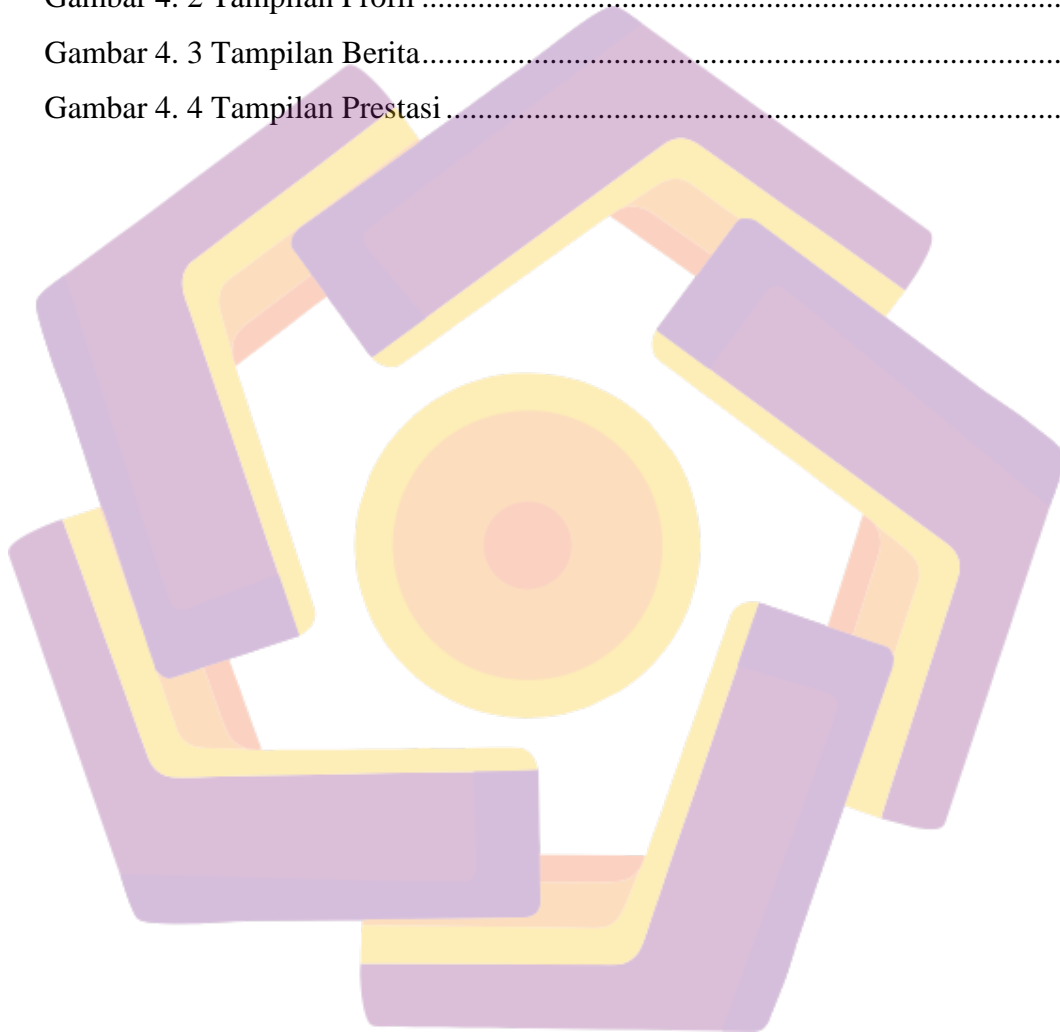


2.2.2 Pengertian Sistem .....	16
2.2.3 Pengertian Informasi.....	17
2.2.4 Pengertian Sistem Informasi.....	17
2.2.5 Model Kesuksesan Sistem .....	21
2.2.6 Kerangka Pemikiran Variabel.....	24
2.2.7 Pengembangan Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Objek Penelitian.....	27
3.2 Alur Penelitian.....	29
3.3 Alat dan Bahan .....	31
3.3.1 Data Penelitian.....	31
3.3.2 Instrumen Penelitian .....	31
3.3.3 Analisis Data.....	32
<b>BAB IV .....</b>	<b>38</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Instrumen Pengumpulan Data.....	38
4.1.1 Hasil Uji Validitas .....	38
4.1.2 Hasil Uji Realibilitas.....	42
4.2 Asumsi Klasik .....	43
4.2.1 Hasil Uji Normalitas .....	43
4.3 Gambaran Umum Halaman Website Kecamatan Karangsembung .....	44
<b>BAB V .....</b>	<b>47</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	49



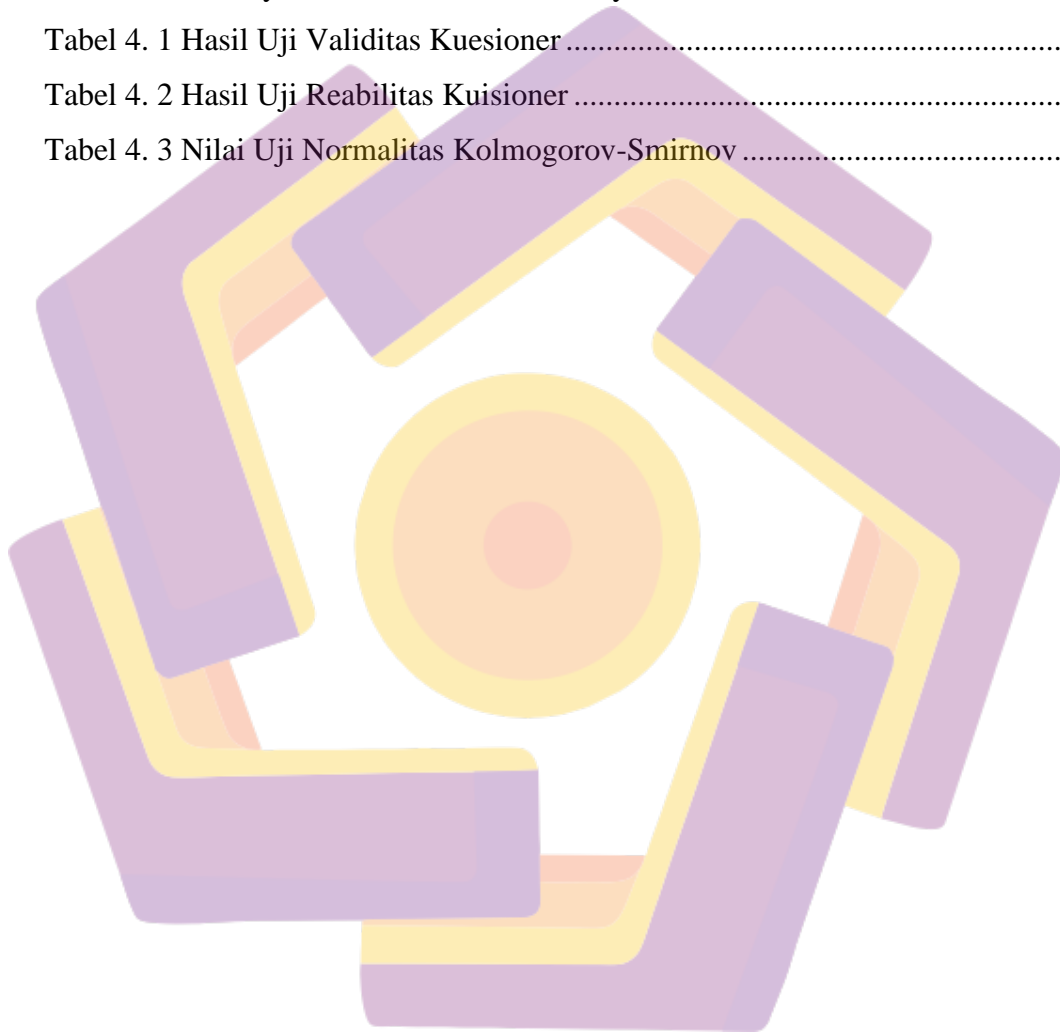
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pyramid Staff .....	19
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	29
Gambar 4. 1 Tampilan Beranda .....	44
Gambar 4. 2 Tampilan Profil .....	45
Gambar 4. 3 Tampilan Berita.....	46
Gambar 4. 4 Tampilan Prestasi.....	46



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Keaslian Penelitian .....	10
Tabel 3. 1 Pertanyaan Dimensi Kualitas .....	35
Tabel 3. 2 Pertanyaan Kualitas Informasi .....	36
Tabel 3. 3 Pertanyaan Kualitas Informasi Layanan .....	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	38
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas Kuisioner .....	42
Tabel 4. 3 Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	43



## INTISARI

Website Kecamatan karangsambung adalah nama sebuah sistem informasi yang digunakan untuk kegiatan sosial masyarakat di kecamatan Karangsambung kabupaten kebumen. kecamatan karangsambung telah menerapkan layanan Sistem Informasi sejak tahun 2017, namun dalam penerapan sistem ini masih terdapat beberapa kendala sehingga akan mempengaruhi apa yang ingin dicapai salah satunya adalah kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini Metode yang digunakan adalah metode webqual 4.0, yang terdiri dari empat komponen kualitas layanan sistem informasi, yaitu usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), interaction quality (kualitas interaksi), dan accessibility quality (kualitas layanan). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei.

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan studi literatur, wawancara, observasi dan kuesioner. Dalam pengolahan data kuesioner peneliti menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. kuesioner tersebut akan diuji dengan aplikasi SPSS versi 19 digunakan untuk mengolah data angka numerik dengan mudah berdasarkan fitur yang disediakan oleh SPSS versi 19.

**Kata kunci:** Website, Sistem Informasi, Webqual 4.0, SPSS, Kecamatan Karangsambung.



## **ABSTRAK**

*The website of the Karangsembung sub-district is the name of an information system that is used for community social activities in the Karangsembung sub-district, Kebumen district. Karangsembung sub-district has implemented Information System services since 2017, but in implementing this system there are still several obstacles that will affect what you want to achieve, one of which is user satisfaction.*

*In this study the method used is the webqual 4.0 method, which consists of four components of information system service quality, namely usability (usability), information quality (information quality), interaction quality (interaction quality), and accessibility quality (service quality). This research is quantitative research using a survey method.*

*The sampling technique in this study was to use literature studies, interviews, observations and questionnaires. In processing the questionnaire data the researcher used a validity test and a reliability test. The questionnaire will be tested with the SPSS version 19 application used to process numeric data easily based on the features provided by SPSS version 19.*

**Keywords:** *Website, Information System, Webqual 4.0, SPSS, karangsembung district.*