

**PENGUNAAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK ANALISA
KUALITAS WEBSITE DINAS SOSIAL KOTA BEKASI**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

A.ASMARA PUTRA

12180122

**Program Studi Informatika
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Nusa Mandiri
Jakarta
2023**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim..

Motto

“Kemerdekaan manusia (Ikhtiar) Keharusan universal (Takdir)”

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT. Saya persembahkan karya sederhana ini, tentunya dengan ucapan terimakasih kepada seluruh support dari orang-orang terdekat yang telah memberikan bantuan moril maupun materil hingga skripsi ini bisa selesai dengan baik :

1. Orangtua saya dengan segala perjuangannya hingga saat ini. Berkat doa dan restunya saya menjadi begitu dimudahkan dan dilancarkan dalam segala urusan. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna, tanpa adanya doa kedua orangtua saya tidak bisa sampai di titik ini.
2. Orang istimewa pemilik NIM 64190248 yang semoga tahun 2023 ini dapat lulus bersama. Dan melanjutkan perjuangan bersama menuju kesuksesan bersama.
3. Sahabat-sahabat terbaik, terima kasih telah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini, baik saran maupun kritik sehingga hasil yang diharapkan bisa lebih maksimal.
4. Seluruh Pihak Dinas Sosial Kota Bekasi yang telah banyak memberikan data dan informasi,
5. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Universitas Bina Sarana Informatika.
6. Teman-teman Teknik Informatika angkatan 2018 yang berjuang bersama.
7. Senior Atau Alumni Himpunan Mahasiswa Islam yang telah memberikan bantuan dalam banyak hal kepada adinda.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : A.Asmara Putra
NIM : 12180122
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **"Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi"**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Kota Bekasi

Pada Tanggal : 06 Juli 2023

Yang menyatakan,


A.ASMARA PUTRA

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : A.Asmara Putra
NIM : 12180122
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **"Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kota Bekasi

Pada Tanggal : 31 Juli 2023

Yang menyatakan,


A.ASMARA PUTRA

NUSA MANDIRI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

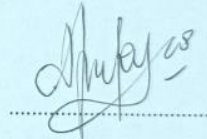
Nama : A. Asmara Putra
NIM : 12180122
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi

Telah dipertahankan pada periode 2023-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 24 Agustus 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Sri Muryani, M. Kom.

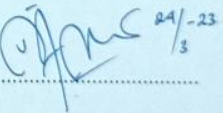


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Andi Sanjaya, M.Kom.



Penguji II : Syifa Nur Rakhmah, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi**” adalah hasil karya asli A.Asmara Putra dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini :

Nama	: A.Asmara Putra
Alamat	: Kota Bekasi Bumi Anggrek Blok Tu. No. 37
No. Telp	: 088299389685
Email	: andiasmaraputra12@gmail.com



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat sehat, iman dan islam serta rahmah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi pada Program Sarjana ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi ini adalah sebagai berikut **“Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata satu (S1) Universitas Nusa Mandiri. Bahan penulisan diambil berdasarkan hasil dari observasi, Studi pustaka dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis sangat menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan dorongan dari semua pihak, penulis Skripsi ini tidak akan selesai. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis Skripsi ini tidak akan selesai. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Sri Muryani M.Kom selaku dosen pembimbing Skripsi.
6. Staff/Karyawan/Dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan dengan sepenuh hati.
8. Bapak Kepala Dinas Sosial Kota Bekasi dan Kepala Dinas Kesbangpol Kota Bekasi.
9. Ketua PKH Dinas Sosial Kota Bekasi.
10. Pemilik NIM 64190248, terimakasih telah memberikan dukungan sepenuh hati.

11. Seluruh teman-teman Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA.
12. Seluruh saudara, sahabat, teman Teknik Informatika 2018 Universitas Nusa Mandiri.
13. Senior Atau Alumni Himpunan Mahasiswa Islam yang telah memberikan bantuan dalam banyak hal kepada adinda.
14. Teman-teman BADKO HMI JABODETABEKA BANTEN PERIODE 2023-2024.
15. Teman-teman HMI CABANG BEKASI.
16. Teman-teman BEM UNIVERSITAS NUSA MANDIRI PERIODE 2019-2020.

Serta semua pihak yang turut membantu sehingga terwujudnya penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya bagi pembaca yang berminat pada umumnya.

Bekasi, 06 Juli 2023
Penulis

A.Asmara Putra

ABSTRAK

A.Asmara Putra (12180122), Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi

Dinas Sosial Kota Bekasi perlu memiliki sebuah *website* yang baik untuk melakukan penyampaian sebuah informasi serta layanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang termasuk dalam wilayah kerja Dinas Sosial Kota Bekasi. Melakukan sebuah evaluasi merupakan hal sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas dari sebuah *website*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur persepsi pengguna ketika mengakses *website* Dinas Sosial Kota Bekasi. Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan untuk peningkatan kualitas *website*. Pada penelitian ini sampel yang penulis gunakan sebanyak 280 responden dari total 935 populasi pada bulan Mei 2023 dalam menentukan jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 adapun variabel yang independen terdiri dari 3 variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* serta 1 variabel dependen yaitu *user satisfaction*. Dari perolehan uji F yang terdiri dari 3 variabel independen diperoleh hasil secara bersama-sama (secara simultan) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dari hasil uji T menunjukkan bahwa tiap-tiap (secara parsial) variabel independen juga berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan perolehan dari hasil uji yang dilakukan pada penelitian ini sehingga diberikan rekomendasi dari 3 variabel independen dari webqual. Rekomendasi tersebut terdapat pada indikator X1.6 perbaikan pada tampilan desain, indikator X2.1 perbaikan pada situs *website* agar memberikan tingkat kedetailan informasi yang tinggi, indikator X3.3 memberikan keyakinan pengguna agar memiliki rasa aman terhadap data pribadi yang diberikan pada saat mengakses *website*. Dengan rekomendasi tersebut diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengelola *website* Dinas Sosial Kota Bekasi.

Kata Kunci : Webqual, Kualitas Website, Kepuasan Pengguna

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

A.Asmara Putra (12180122), *Use of the WebQual 4.0 Method for Analysis of the Quality of the Bekasi City Social Service Website*

The Department of Social Affairs of Bekasi City needs to have a good website to convey information and services accessible to the entire community within its jurisdiction. Conducting an evaluation is essential to improve the quality of the website. The purpose of this study is to measure users' perceptions when accessing the website of the Department of Social Affairs of Bekasi City. The results of this research can provide recommendations for consideration in the development and improvement of the website's quality. For this study, the writer used a sample of 280 respondents out of a total population of 935 in May 2023, determined using the Slovin formula. The research utilized the webqual 4.0 method, with three independent variables: usability, information quality, and service interaction quality, as well as one dependent variable: user satisfaction. The F-test results showed that the three independent variables collectively have an influence on the dependent variable. Additionally, the T-test results indicated that each independent variable individually affects the dependent variable. Based on the findings of the conducted tests, recommendations for improvement are proposed for the three independent variables in webqual. The recommendations include improving the design appearance (indicator X1.6), enhancing the website to provide a high level of information detail (indicator X2.1), and instilling confidence in users regarding the security of their personal data when accessing the website (indicator X3.3). These recommendations are expected to serve as valuable considerations for the management of the Department of Social Affairs of Bekasi City's website.

Keywords: *Webqual, Website Quality, User Satisfaction*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

- [11] U. S. P. Chamdan Mashuri, Tanhella Zein Vitadiar, Ginanjar Setyo Permadi, Ahmad Heru Mujiyanto, Rocky Ardiansyah Yudistira Putra, *Evaluasi Learning Management System (LMS) Dengan Usability Testing Dan Webqual 4.0*. Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2022.
- [12] A. A. IHSAN, U. HIDAYATI*, and MARDINAWAT, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS," vol. Vol. 10, pp. 32–33.
- [13] U. T. Gobel, M. R. Katili, and M. Polin, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango," *Diffus. J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, p. 488, 2021, [Online]. Available: <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/13423>
- [14] Aziz Alimul Hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing, 2021.
- [15] I. H. Misbahuddin, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, 2nd ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2022.
- [16] R. A. Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. 2016.
- [17] E. Sistem, D. Untuk, S. Informasi, S. Tinggi, and I. Komputer, "DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR Raya Desmawanto Nainggolan .," vol. 1, pp. 74–83, 2020.
- [18] M. Rusli¹, M. Ziveria², A. A. N.³, and Lucky Hartanto S.⁴, "Analisis Kualitas Website Smp Negeri 2 Barombong Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa Dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA," *34 J. IKRA-ITH Inform. Vol 5 No. 2 JULI 2021*, vol. Vol 5, p. 35, 2021.
- [19] P. B. Aidil and D. Raka, "Analisis Kualitas Website Kresnalife Menggunakan Metode Webqual 4.0," 2019.
- [20] K. Pelayanan, D. I. Pt, J. Putra, and C. Bengkulu, "No Title," vol. 6, no. 1, pp. 45–46, 2019.
- [21] A. Mufidah, R. A. Muslimat, N. U. Masyithoh, B. Ageng, and K. Pekalongan, "Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengukuran Mengenal Bentuk-Bentuk Geometri," *J. Kualita Pendidik.*, vol. 2, no. 3, pp. 194–195, 2021.
- [22] D. S. Purba, W. J. Tarigan, M. Sinaga, and V. Tarigan, "Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regressi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19," *J. Karya Abadi*, vol. Vol 3, pp. 206–207, 2021.
- [23] M. S. S. Sukhoiri, N. A. B. Munthe, L. A. W. R. J. S. J. T. SK, E. A. L. J. A. B. Sinaga, and A. R. S. I. S. N. F. Herman, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*. 2022.
- [24] Dinsos.go.id, "Dinsos Kota Bekasi," *Dinsos.go.id*, 2023. <http://dinsos.bekasikota.go.id/> (accessed May 25, 2023).
- [25] Dinsos.go.id, "Dinsos Kota Bekasi," *Dinsos.go.id*, 2023. <https://e->

sosial.bekasikota.go.id/ (accessed May 25, 2023).

- [26] A. Mathematics, “Ed-Humasnistic,” *J. Ilmu Pendidik.*, vol. Vol.7, p. 868, 2022.
- [27] R. Ardista, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor,” *Parameter*, vol. 6, no. 1, p. 41, 2021, doi: 10.37751/parameter.v6i1.160.
- [28] Dodi Sukma R.A, R. Hardianto, and Heleni Filtri, “Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Pada Era Pandemi COVID-19,” *Zo. J. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, p. 135, 2021, doi: 10.31849/zn.v3i2.8353.
- [29] Setiawati, “Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Farmasi di BEI,” *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 8, pp. 1585–1588, 2021, [Online]. Available: <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/308/261>

