

**PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 DALAM PENGUKURAN
KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERATURAN.GO.ID**



SKRIPSI

Di ajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Dimaz Hendro Nugroho

11190266

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri Jakarta

2023

PERSEMBAHAN

Motto : Dan sesungguhnya akhirat itulah kehidupan yang sebenarnya, jika saja mereka mengetahui. Q.S. Al Ankabut – 64 “

Pada lembar persembahan ini, saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang sangat mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini. Adapun pihak yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Puji syukur kepada Allah SWT.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Imam Sukendro dan Ibu Sulastri serta keluarga besar yang memberikan dukungan kepada saya berupadua dan semangat sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Kepada sahabat dan teman-teman yang selalu ada dan mendengarkan dalam suka dan duka selama penyusunan skripsi.
4. Kepada pembimbing saya yang baik hati membagi ilmu serta selalu mengingatkan penulisan.
5. Teman-teman satu angkatan dan seperjuangan dari Universitas Nusa Mandiri terkhusus prodi Sistem Informasi.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimaz Hendro Nugroho
NIM : 111266
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri Jakarta
Alamat Kampus : Jl. Jatiwaringin No. 2, Cipinang Melayu, Makasar.
Jakarta Timur.
Alamat Rumah : Kp Rawa Bebek Rt 05 /10 Kelurahan Kota
Baru Bekasi Batat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul "**PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 DALAM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERATURAN GO.ID**", adalah asli (orisinil) 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 sayadari Universitas Nusa Mandiri

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 18 Juni 2023



Dimaz Hendro Nugroho

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dimaz Hendro Nugroho
NIM : 111266
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri Jakarta
Alamat Kampus : Jl. Jatiwaringin No. 2, Cipinang Melayu, Makasar,
Jakarta Timur.

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri & Komputer Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "Jl. Jatiwaringin No. 2, Cipinang Melayu, Makasar. Jakarta Timur.", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Manajemen Informatika & Komputer Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau meng-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 & Komputer 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 : Jakarta
Pada tanggal : 18 Juni 2023
Yang menyatakan,


10000
METERAI
TEMPEL
4FF09AKX608055162
Dimaz Hendro Nugro

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dimaz Hendro Nugroho
NIM : 11190266
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan Metode Webqual 4.0 Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website peraturan.go.id

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 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 14 Agustus 2023

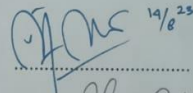
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Anna Mukhayaroh, M.Kom.

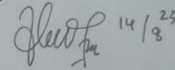


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Syifa Nur Rakhmah, M.Kom.

 14/8²³

Penguji II : Siti Marlina, M.Kom.

 14/8²³

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 DALAM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERATURAN GO.ID” adalah hasil karya asli Dimaz Hendro Nugroho 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	: Dimaz Hendro Nugroho
Alamat	: Kp rawa Bebek Rt 05 rw 10 kelurahan kota baru Bekasi Barat
No. Telp	088299389685
Email	: nugrohodimazhendronugroho@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Bissmillahirrahmanirrahiim, Alhamdulillah puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia serta rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Sebagaimana mestinya penulis menyajikan dalam bentuk tulisan yang sederhana. Maka penulis mengangkat penelitian ilmiah ini dengan judul “PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 DALAM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERATURAN GO.ID”.

Penulisan penelitian ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Bahan penulisan penelitian ilmiah ini sebagian diambil dari hasil penelitian, literatur, observasi dan artikel ilmiah yang mendukung dalam penulisan. Penulis amat sangat menyadari bahwasannya tanpa bimbingan dan pihak-pihak pendukung, penulis tidak mampu menyelesaikan penelitian ilmiah ini dengan baik. Oleh karenanya, pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ibu Anna Mukhayaroh, M.Kom selaku Dosen Pembimbing
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah bersedia memberikan bahan pedoman yang diperlukan penulis
6. Staff / Karyawan / Dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri
7. Bapak Hanata selaku Moderator 1 Di Kemeterian Hukum Dan Ham.
8. Bapak Muchar selaku Moderator 2 Di Kemeterian Hukum Dan Ham

9. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan tiada kurangnya
10. Rekan mahasiswa satu angkatan terkhusus kelas 11.8A.11.

Serta pihak-pihak yang amat banyak untuk disebut satu demi satu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Penelitian Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa mendatang.

Akhir kalimat semoga Penelitian Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca yang berminat khususnya.

Jakarta, 13 Juni 2023

Penulis



Dimaz Hendro Nugroho



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Dimaz Hendro Nugroho (11190266) Penerapan Metode Webqual 4.0 dalam pengukuran kualitas layanan website peraturan.go.id :

Penelitian dilakukan untuk mendapatkan nilai kepuasan pengguna dan mendapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *website* Peraturan Go.id. Untuk menunjang penelitian, melakukan observasi, pada penelitian ini adalah masyarakat umum yang telah menggunakan *website* pencarian kerja, khususnya. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Terkumpul 75 responden yang menjadi sampel pada penelitian ini setelah 2 (dua) minggu masa pengumpulan data. *Website* yang dimaksud pada penelitian ini adalah variabel pada model yang diajukan terbukti berpengaruh pada pembentukan kepuasan pengguna. Variabel dengan nilai tertinggi dalam pembentukan kepuasan pengguna *website* Peraturan Go.id. adalah *Service Interaction Quality*. *Information* dan *Usability Quality* menjadi variabel yang perlu ditingkatkan sehingga kepuasan pengguna dapat terbentuk lebih Baik.

Kata kunci : Kualitas Website, WebQual 4.0, Content, PLS-SEM.



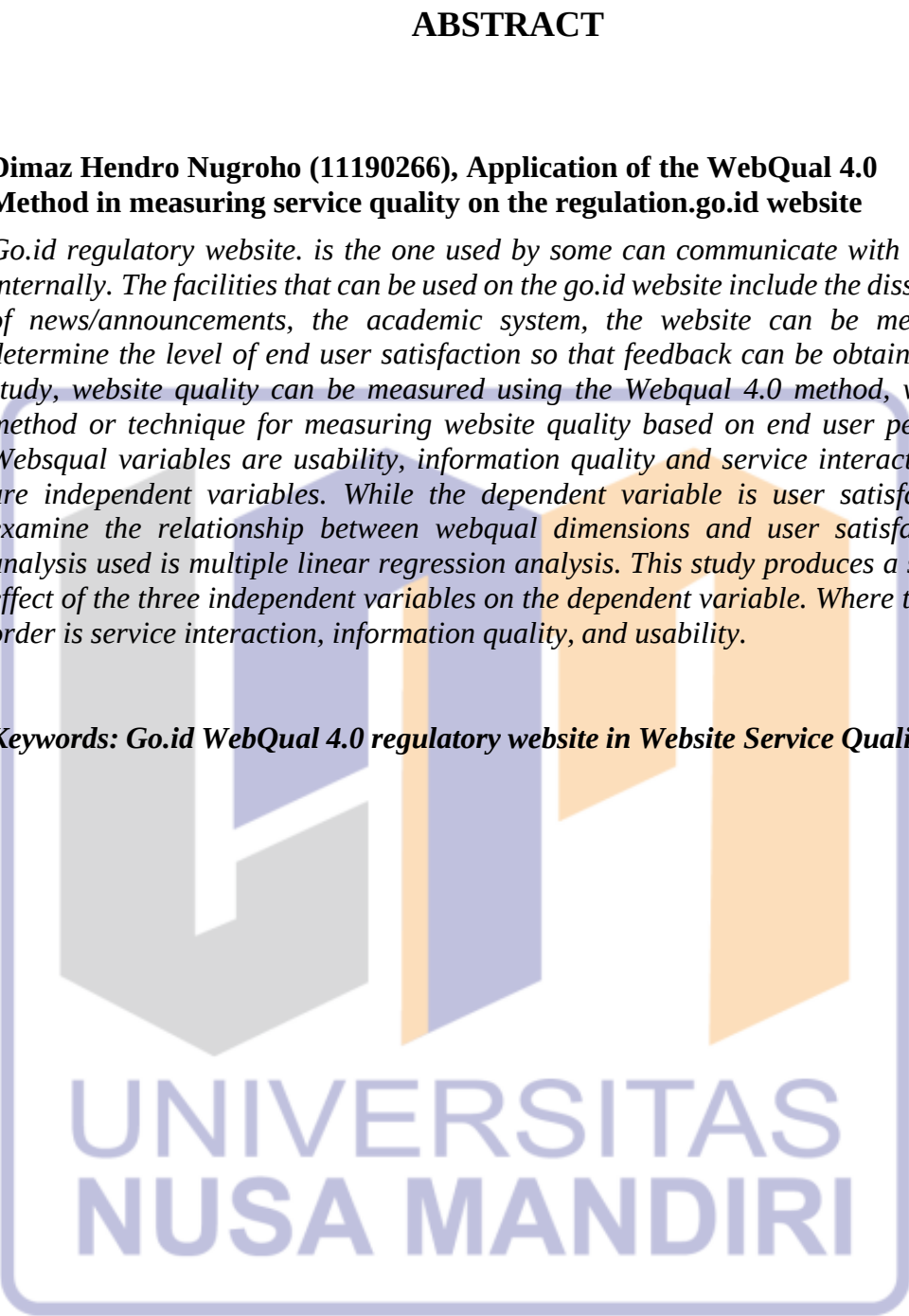
UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Dimaz Hendro Nugroho (11190266), Application of the WebQual 4.0 Method in measuring service quality on the regulation.go.id website

Go.id regulatory website, is the one used by some can communicate with as well as internally. The facilities that can be used on the go.id website include the dissemination of news/announcements, the academic system, the website can be measured to determine the level of end user satisfaction so that feedback can be obtained. In this study, website quality can be measured using the Webqual 4.0 method, which is a method or technique for measuring website quality based on end user perceptions. Websqual variables are usability, information quality and service interaction which are independent variables. While the dependent variable is user satisfaction. To examine the relationship between webqual dimensions and user satisfaction, the analysis used is multiple linear regression analysis. This study produces a significant effect of the three independent variables on the dependent variable. Where the highest order is service interaction, information quality, and usability.

Keywords: Go.id WebQual 4.0 regulatory website in Website Service Quality



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Sudarto, "Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Informasi," *J. Inform. Pelita Nusantara*, vol. 3, no. 1, p. 1, 2018.
- [2] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, and R. Triasmoro, "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0," *J. Kaji. Ilm.*, vol. 19, no. 2, pp. 1–2, 2019, [Online]. Available: www.njis.org.
- [3] U. Usman, J. N. U. Jaya, and A. Pratama, "Analisis Kepuasan Aplikasi Anjungan Pasien AWS Berbasis Website Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 420, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4063.
- [4] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 1, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [5] J. H. Purba, "Perencanaan Strategi Sumber Daya Manusia dan Prestasi Kerja Karyawan," *J. Manaj.*, vol. 4, no. 1, pp. 27–33, 2018.
- [6] R. S. Naibaho, "Peranan Dan Perencanaan Teknologi Informasi Dalam Perusahaan," *J. War.*, no. April, p. 4, 2017.
- [7] J. H. P. Sitorus and M. Sakban, "Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Toko Mandiri 88 Pematangsiantar," *J. Bisantara Inform.*, vol. 5, no. 2, p. 3, 2021.
- [8] 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.
- [9] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, "Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis," *Keunis*, vol. 10, no. 2, p. 32, 2022, doi: 10.32497/keunis.v10i2.3519.
- [10] A. Jalil, M. Fatma, F. Ekonomi Dan Bisnis, U. Gajah Putih, B. Bebangka Kecamatan Pegasing, and A. Tengah, "Analisa Kualitas Pelayanan Pada Cafe Rindang di Kebanyakan Takengon," *J. GPJER*, vol. 5, no. 1, pp. 2023–2024, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/gpjer>
- [11] 1Nurmaini Dalimunthe, 2Tricia Karina, and 3Arabiatal Adawiyah, "Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)," vol. Vol 5, p. 184, 2019.
- [12] S. Sa`uda and N. Sopiah, "Penerapan Metode Webqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi," *Pros. SNaPP 2014 Sains, Teknol. dan Kesehat.*, no. 4, pp. 419–426, 2014.
- [13] I. K. C. A. Putra, K. O. Saputra, and W. G. Ariastina, "Evaluasi Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Imissu Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0," *Maj. Ilm. Teknol. Elektro*, vol. 18, no. 2, p. 1, 2019, doi: 10.24843/mite.2019.v18i02.p15.
- [14] A. E. Yudistira, B. T. Hanggara, and H. M. Az-Zahra, "Pengukuran Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode WebQual dan Importance and Performance Analysis," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 10, pp. 1–2, 2020.

- [15] L. A. Utami, A. Gani, and S. Suparni, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi," *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 9, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.
- [16] Kementerian Hukum dan HAM, "No Title," *Kementerian Hukum dan Ham*, 2023.
- [17] P. B. Aidil and D. Raka, "Analisis Kualitas Website Kresnalife Menggunakan Metode Webqual 4.0," 2019.
- [18] 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.
- [19] 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.
- [20] 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.
- [21] 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.
- [22] Setiawati, "Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Farmasi di BEI," *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 8, pp. 1585–1588, 2021.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI