

HALAMAN MOTTO

*“Entah seindah apa di depan sana,
yang pasti saya masih dalam perjalanan.”*

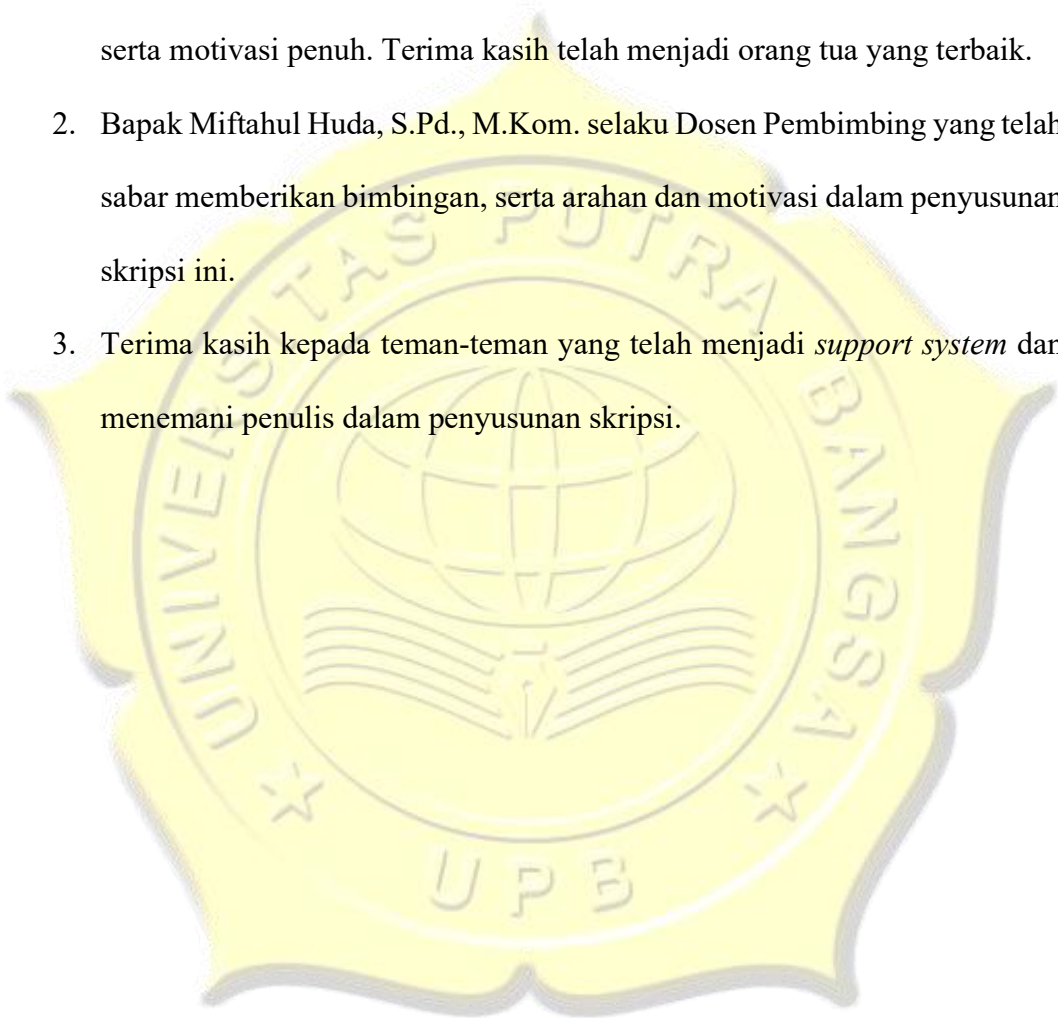
(Arif Kurniyadi)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, dengan segala kerendahan hati, skripsi saya persembahkan kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta motivasi penuh. Terima kasih telah menjadi orang tua yang terbaik.
2. Bapak Miftahul Huda, S.Pd., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, serta arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Terima kasih kepada teman-teman yang telah menjadi *support system* dan menemani penulis dalam penyusunan skripsi.



ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah desa untuk menerapkan layanan berbasis digital guna meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. *Website* Desa Logede merupakan bentuk implementasi e-government tingkat desa, namun sejauh ini belum dilakukan evaluasi secara komprehensif terhadap kualitasnya berdasarkan pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *Website* Desa Logede berdasarkan tiga dimensi *Webqual* 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, serta mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang telah mengakses *website* Desa Logede, dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan indikator *Webqual* 4.0 dan indikator kepuasan pengguna. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS 25, menggunakan analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda untuk menguji pengaruh antar variabel. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai tertinggi terdapat pada variabel *Usability* dengan rata-rata skor 4,06, sedangkan nilai terendah berada pada variabel *Service interaction quality* dengan skor 3,65. Variabel *Information quality* memperoleh skor rata-rata sebesar 3,91. Ketiga variabel berada pada kategori “baik”. Hasil uji regresi *linear* berganda menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,362 atau 36,2%. Dapat disimpulkan bahwa pengguna *Website* Desa Logede merasa cukup puas terhadap kualitas layanan digital yang diberikan, namun masih diperlukan peningkatan khususnya pada aspek interaksi layanan untuk mendukung pelayanan publik desa yang lebih optimal.

Kata kunci: *Website* Desa, *Webqual* 4.0, *Usability*, *Information quality*, *Service interaction quality*, Kepuasan Pengguna

ABSTRACTION

The development of information technology has encouraged village governments to implement digital-based services to improve transparency, efficiency, and the quality of public services. The Logede Village website is a form of e-government implementation at the village level, but so far there has been no comprehensive evaluation of its quality based on user experience. This study aims to analyze the quality of the Logede Village Website based on the three dimensions of Webqual 4.0: usability, information quality, and service interaction quality, as well as to measure its impact on user satisfaction. This study uses a quantitative approach with a survey method. Primary data was collected through a questionnaire distributed to 100 respondents who had accessed the Logede Village Website, selected using purposive sampling techniques. The research instrument was developed based on Webqual 4.0 indicators and user satisfaction indicators. Data analysis was conducted using SPSS 25 software, employing descriptive analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression to test the influence between variables. The results show that the highest value is found in the Usability variable with an average score of 4.06, while the lowest value is found in the Service interaction quality variable with a score of 3.65. The Information quality variable obtained an average score of 3.91. All three variables are in the “good” category. The results of the multiple linear regression test indicate that all three variables have a significant impact on user satisfaction, both individually and collectively, with a coefficient of determination (R^2) of 0.362 or 36.2%. It can be concluded that users of the Logede Village Website are reasonably satisfied with the quality of the digital services provided; however, improvements are still needed, particularly in the area of service interaction, to support more optimal public services for the village.

Keywords: Village Website, Webqual 4.0, Usability, Information quality, Service interaction quality, User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Kasus: *Website* Desa Logede)” yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S-1) Ilmu Komputer Universitas Putra Bangsa.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penulis telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian skripsi. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku rektor Universitas Putra Bangsa.
2. Bapak Miftahul Huda, S.Pd., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, serta arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta motivasi penuh. Terima kasih telah menjadi orang tua yang terbaik.
4. Segenap teman-teman kelas yang telah banyak berbagi canda dan tawa.
5. Almamaterku tercinta Universitas Putra Bangsa.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis tidak menutup diri atas kritik dan saran dari semua pihak. Semoga dengan selesainya penyusunan skripsi ini juga dapat membawa manfaat terutama bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkannya.

Kebumen, 12 Agustus 2025

Penulis,



Arif Kurniyadi
210202558

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	8
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Pengertian Analisis	11
2.1.2. Pengertian Kualitas.....	12
2.1.3. Pengertian <i>Website</i>	13
2.1.4. Pengertian Kualitas <i>Website</i>	14
2.1.5. Pengertian Kepuasan Pengguna.....	15
2.1.6. Pengertian <i>Webqual</i> 4.0	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22

2.3. Model Empiris	28
2.4. Hipotesis	28
BAB III.....	30
METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1. Alur Penelitian.....	30
3.2. Objek dan Subjek Penelitian	32
3.3. Variabel Penelitian	33
3.4. Definisi Operasional Variabel	34
3.5. Instrumen.....	37
3.6. Alat Pengumpulan Data.....	39
3.7. Data Dan Teknik Pengumpulan Data	40
3.7.1. Jenis Data.....	40
3.7.2. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.8. Populasi Dan Sampel.....	43
3.8.1. Populasi.....	43
3.7.2. Sampel	44
3.9. Rancangan Alat Analisis Data.....	46
3.9.1. Analisis Deskriptif.....	47
3.9.2. Analisis Statistik	48
3.10. Alat Analisis Data.....	48
BAB IV	60
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Analisis Deskriptif.....	60
4.1.1. Gambaran Umum <i>Website</i> Desa Logede.....	60
4.1.2. Karakteristik Responden berdasarkan Alamat.....	61
4.1.3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.1.4. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	62
4.1.5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	63
4.1.6. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	64
4.1.7. Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan <i>Website</i>	65
4.2. Uji Instrumen Penelitian.....	66

4.2.1. Uji Validitas.....	66
4.2.2. Uji Reliabilitas	69
4.3. Analisis Statistik Deskriptif.....	71
4.3.1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Usability</i> (X1).....	71
4.3.2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Information quality</i> (X2)	75
4.3.3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Service interaction quality</i> (X3).....	79
4.4. Analisis Statistik.....	83
4.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	83
4.4.2. Analisis Regresi Linear Berganda	87
4.4.3. Uji Hipotesis	90
4.5. Pembahasan	95
4.6. Rekomendasi	103
BAB V.....	104
SIMPULAN	104
5.1. Simpulan.....	104
5.2. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Hasil <i>Polling</i> Kinerja Pemerintah	6
Tabel III-1 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pengguna	35
Tabel III-2 Definisi Operasional Variabel <i>Usability</i>	36
Tabel III-3 Definisi Operasional Variabel <i>Information quality</i>	36
Tabel III-4 Definisi Operasional Variabel <i>Service interaction quality</i>	37
Tabel III-5 Instrumen Kuesioner	38
Tabel III-6 Interpretasi Nilai	52
Tabel IV-1 Klasifikasi Responden berdasarkan Alamat.....	61
Tabel IV-2 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel IV-3 Klasifikasi Responden berdasarkan Usia	62
Tabel IV-4 Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel IV-5 Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel IV-6 Klasifikasi Responden berdasarkan Penggunaan <i>Website</i>	65
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	67
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information quality</i>	67
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service interaction quality</i>	68
Tabel IV-10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	69
Tabel IV-11 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel IV-12 Hasil Statistik Deskriptif <i>Usability</i>	71
Tabel IV-13 Hasil Distribusi Frekuensi <i>Usability</i>	72
Tabel IV-14 Hasil Distribusi Indikator <i>Usability</i>	73
Tabel IV-15 Hasil Distribusi <i>Usability</i>	74
Tabel IV-16 Hasil Statistik Deskriptif <i>Information quality</i>	75
Tabel IV-17 Hasil Distribusi Frekuensi <i>Information quality</i>	76
Tabel IV-18 Hasil Distribusi Indikator <i>Information quality</i>	77
Tabel IV-19 Hasil Distribusi <i>Information quality</i>	78
Tabel IV-20 Hasil Statistik Deskriptif <i>Service interaction quality</i>	79
Tabel IV-21 Hasil Distribusi Frekuensi <i>Service interaction quality</i>	80
Tabel IV-22 Hasil Distribusi Indikator <i>Service interaction quality</i>	81
Tabel IV-23 Hasil Distribusi <i>Service interaction quality</i>	82
Tabel IV-24 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	83
Tabel IV-25 Hasil Uji Multikolinieritas	85
Tabel IV-26 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel IV-27 Hasil Regresi Linear Berganda	87
Tabel IV-28 Hasil Uji Parsial (t)	91
Tabel IV-29 Hasil Regresi Uji Simultan (Uji F).....	93
Tabel IV-30 Hasil Regresi Koefisien Determinasi (R^2).....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Model Empiris.....	28
Gambar III-1 Gambar Alur Penelitian	30
Gambar IV- 1 Halaman Utama <i>Website</i> Desa Logede.....	60
Gambar IV- 2 <i>Work Flow</i> Layanan Mandiri.....	103



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 Output Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 R Tabel
- Lampiran 10 T Tabel
- Lampiran 11 F Tabel
- Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13 Kartu Daftar Hadir Sempro

