

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BANYUMAS TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN REGRESI LINEAR BERGANDA
(STUDI KASUS *WEBSITE* PERIZINAN.BANYUMAS.GO.ID)**



SKRIPSI

NAUFAL FAIQ MUDZHAFAR

1803040088

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

APRIL 2023

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BANYUMAS TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 DAN REGRESI LINEAR BERGANDA
(STUDI KASUS *WEBSITE* PERIZINAN.BANYUMASKAB.GO.ID)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

NAUFAL FAIQ MUDZHAFAR

1803040088

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

APRIL 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Naufal Faiq Mudzhaffar

NIM : 1803040088

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Analisis Kualitas *Website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banyumas Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Webqual 4.0* dan Regresi Linear Berganda (Studi Kasus *Website* Perizinan.banyumaskab.go.id)

Telah disetujui untuk diajukan dalam ujian skripsi

Purwokerto, 4 April 2023

PEMBIMBING



Abid Yanuar Badharudin, S.Kom., M.Kom.

NIK. 2160528

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Naufal Faiq Mudzhaffar

NIM : 1803040088

Program Studi : Teknik Informatika


Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto


Judul : Analisis Kualitas *Website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banyumas Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Webqual* 4.0 dan Regresi Linear Berganda (Studi Kasus *Website* Perizinan.banyumaskab.go.id)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Komputer (S.Kom) pada program studi Teknik Informatika Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Abid Yanuar Badharudin, S.Kom., M.Kom ()

Penguji 2 : Harjono, S.T., M.Eng

Penguji 3 : Muhammad Hamka S.T., M.Kom ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 5 Mei 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik dan Sains



Ir. Teguh Marheidi S.T., M.T., ASEAN. Eng., ACPE., IPM

NIK. 2160172

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Naufal Faiq Mudzhaffar

NIM : 1803040088

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 5 Mei 2023
Yang membuat pernyataan



Naufal Faiq Mudzhaffar

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naufal Faiq Mudzhaffar
NIM : 1803040088
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) Kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Kualitas *Website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banyumas Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan Regresi Linear Berganda

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 5 Mei 2023

yang menyatakan,



Naufal Faiq Mudzhaffar

MOTTO

QS AL GHAFIR 55 : “Maka bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah itu benar, dan mohonlah ampun untuk dosamu dan bertasbihlah seraya memuji Tuhanmu pada waktu petang dan pagi.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah Ta'ala, yang melimpahkan segala nikmat, karunia dan tidak lupa sholawat serta salam tetap tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang senantiasa kita nantikan syafaatnya di yaumul kiamah nanti. Penelitian ini dipersembahkan untuk mereka yang menyertai langkah saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan dapat meraih gelar sarjana komputer dari menempuh Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya persembahkan skripsi ini dengan sepenuhnya, dan terima kasih kepada :

1. Allah Ta'ala, atas segala Rahmat dan karunia yang diberikan kepada saya untuk memberikan kemudahan disetiap kesulitan yang dihadapi dalam mengerjakan skripsi dan dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
2. Kepada kedua orang tua saya tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa dalam setiap langkah saya mengerjakan skripsi. Semoga dengan skripsi ini dapat membanggakan kedua orang tua saya.
3. Terima kasih kepada Bapak Abid Yanuar Badharudin, M.Kom., selaku dosen pembimbing saya yang senantiasa meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan serta masukan yang bermanfaat kepada saya dalam penyusunan skripsi.

Terima kasih kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banyumas yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian ditempat tersebut sebagai studi kasus penelitian saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Ta'ala, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Komputer pada program studi Teknik Informatika Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah Ta'ala, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada saya sehingga saya mampu untuk terus berusaha dan bekerja keras demi mencapai hasil yang terbaik.
2. Bapak Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., ASEAN. Eng ., ACPE., IPM. Selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Bapak Feri Wibowo S.Kom., M.CS Selaku Kaprodi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Bapak Abid Yanuar Badharudin, S.Kom., M.Kom Selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah bekerja sama dan memberi masukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas segala limpahan ilmu yang diperoleh penulis selama menimba ilmu.
6. Rudy Hartanto dan Siti Sofiah selaku orang tua saya telah memberikan bantuan dukungan, motivasi, doa dan materi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Rizky Prayogo selaku teman saya yang selalu memberikan bantuan dan dukungan ketika saya menghadapi kesulitan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Classic Fida Azkanisa selaku teman saya yang selalu memberikan support ketika saya malas mengerjakan skripsi ini.
9. Semua kerabat terdekat yang memberi bantuan maupun dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya berharap kepada Allah Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 5 Mei 2023

Penulis

Naufal Faiq Mudzhaffar



**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BANYUMAS TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*
DAN REGRESI LINEAR BERGANDA**

ABSTRAK

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu merupakan organisasi pemerintah yang bergerak dibidang penanaman modal dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris daerah. Organisasi pemerintah ini tentu sering berinteraksi dengan masyarakat baik itu datang langsung ke kantor dinas maupun secara online melalui *website*. Sejak adanya covid-19 pada tahun 2020, pelayanan melalui *website* menjadi salah satu pelayanan yang diandalkan. Salah satu *website* yang dimiliki dinas ini adalah perizinan.banyumaskab.go.id, jumlah pengunjung *website* pada tahun 2022 adalah 68648 pengunjung, tentu itu adalah angka yang tidak sedikit. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian apakah *website* tersebut sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Analisis kualitas *website* bagi kepuasan pengguna dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sifat situs yang akan dijalankan, sehingga dari pengujian ini akan didapatkan dampak lanjutan dari pengaruh kualitas situs terhadap kepuasan pengguna. SPSS versi 25 merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengolah data analisis. *Webqual 4.0* dan Regresi Linear Berganda adalah metode yang digunakan. Hasil yang didapatkan dari metode *webqual 4.0* menunjukkan bahwa kualitas *website* berada pada interval 0,40 – 0,59 yang artinya *enoght* atau cukup. Untuk uji parsial, variabel kemudahan pengguna, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan adanya analisis ini diharapkan dapat membantu pihak dinas untuk terus meningkatkan kualitas *website* tersebut.

Kata Kunci : Kemudahan pengguna, Kualitas informasi, Kualitas layanan interaksi, Kepuasan pengguna, *WebQual 4.0*, Regresi Linear Berganda

**ANALYSIS OF THE QUALITY INVESTMENT DEPARTMENT WEBSITE
AND BANYUMAS ONE DOOR INTEGRATED SERVICES ON USER
SATISFACTION USING WEBQUAL 4.0 METHOD AND MULTIPLE
LINEAR REGRESSION**

ABSTRACT

The investment service and one door integrated service are government organization engaged in investment and are responsible to the district head through the regional secretary. This government organization certainly often interacts with the community. Whether it comes directly to the office or online through the website. Since the outbreak of covid-19 in 2020, service via the website have become one of the service that people rely on. One of the website owned by this agency is perizinan.banyumaskab.go.id, the number of website visitors in 2022 was 68648 visitors, of course this is not a small number. Therefore it is necessary to do research whether the website is in accordance with what the community wants. Analysis of website quality for user satisfaction is carried out to find out how good the quality of the website is to run, so that from this analysis result will be obtained from the effect of website quality on user satisfaction. For the application used in processing data is SPSS version 25. This studi uses the Webqual 4.0 method and Multiple Linear Regression. The result obtained from the webqual method show that website quality is in the interval 0,40 – 0,59 which means enough. For the partial test, the variables of usability, information quality, interaction service quality have a positive and significant effect on user satisfaction. With this analysis, it is hope that it can help the agency to continue to improve the quality of the website.

Keyword : Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction, Webqual 4.0, Multiple Linear Regression

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Kualitas Layanan	5
3. Skala Likert	6
B. Penelitian Terdahulu	11
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Pendekatan Penelitian	17

C. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
E. Teknik Sampling	22
F. Skala Pengukuran.....	24
G. Metode Analisis Data.....	24
1. Uji Validitas	25
2. Uji Reliabilitas.....	26
3. Uji Normalitas	26
4. Uji Multikolinearitas	26
5. Uji Heteroskedastisitas.....	27
6. <i>Webqual Index</i>	28
7. Uji Regresi Linear Berganda.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil dan Pembahasan.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Webqual 4.0	7
Tabel 2.2 Contoh Hasil Uji Regresi Linear Berganda	10
Tabel 2.3 Penelitian terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	18
Tabel 3.2 Tabel Kuesioner	20
Tabel 4.1 Response Rate	30
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	31
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian.....	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian	34
Tabel 4.6 Hasil analisis statistik deskriptif kemudahan pengguna	34
Tabel 4.7 Hasil analisis deskriptif variabel kualitas informasi	35
Tabel 4.8 Hasil analisis deskriptif variabel kualitas layanan interaksi	36
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	37
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas.....	37
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.12 Hasil Mean	39
Tabel 4.13 Maximum Score	40
Tabel 4.14 Weighted Score.....	41
Tabel 4.15 Webqual Index	43
<i>Tabel 4.16 Webqual Index Interpretacion</i>	<i>44</i>
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian..... 18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden.....	53
Lampiran 2 Form pendaftaran dan pertanyaan kuesioner.....	57
Lampiran 3 Tampilan Website.....	58
Lampiran 4 Lampiran Derskriptif.....	60
Lampiran 5 Uji Normalitas	60
Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas	61
Lampiran 7 Uji Multikonearitas.....	61
Lampiran 8 Uji regresi linear berganda.....	62
Lampiran 9 Menentukan R tabel.....	63

