

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus: *Website Hotel Java Heritage Purwokerto*)**

Skripsi



Disusun oleh

Tita Kusuma Wardani

16.12.0137

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2020**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus: *Website Hotel Java Heritage Purwokerto*)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Tita Kusuma Wardani

16.12.0137

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2020**

PERSETUJUAN

Skripsi

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus: *Website Hotel Java Heritage Purwokerto*)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Tita Kusuma Wardani

16.12.0137

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 10 Juli 2020

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Septi Fajarwati, M.Pd.
NIDN. 0623098304

Toni Anwar, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0613069102

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 17 Juli 2020

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.
NIK. 2012.09.1.008

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

(Studi Kasus: *Website Hotel Java Heritage Purwokerto*)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Tita Kusuma Wardani

16.12.0137

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 17 Juli 2020

Agung Prasetyo, M.Kom.
NIDN. 0412037602

Septi Fajarwati, M.Pd
NIDN. 0623098304

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 17 Juli 2020

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Tita Kusuma Wardani
NIM : 16.12.0137
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap
Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode
Webqual 4.0. (Studi Kasus: *Website* Hotel *Java*
Heritage Purwokerto)

Dosen Pembimbing 1 : Septi Fajarwati, M.Pd

Dosen Pembimbing 2 : Toni Anwar, S.Kom., M.MSI

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang
diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa
saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima
SANKSI AKADEMIK.

Purwokerto, 10 Juli 2020

Yang menyatakan,

Bermaterai 6000

Tita Kusuma Wardani

NIM. 16.12.0137

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan dalam setiap urusan hamba-Nya, sehingga dapat terselesaikan skripsi ini yang saya persembahkan kepada orang-orang yang tersayang:

1. Untuk Kedua Orang Tua saya, Bapak Suheri dan Ibu Titi Kusrini. Terima Kasih untuk kasih sayang yang tak terhingga, semangat dan do'anya.
2. Untuk Mbah saya Ibu Tuginah dan Bude Esti. Terima Kasih sudah merawat saya dan membimbing saya selama di Purwokerto.
3. Terima Kasih Kepada Ibu Septi Fajarwati, M.Pd. dan Bapak Toni Anwar, S.Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing saya yang sudah membimbing dengan sabar sampai skripsi ini selesai.
4. Untuk kedua sepupu saya, Sekar Alifia Diastary dan Intani Ratnasari. Terima Kasih sudah mendengarkan keluh kesah saya selama saya kuliah.
5. Terima Kasih untuk Luthfi Agung Pradana yang selalu memberi semangat untuk mengerjakan skripsi.
6. Terima Kasih untuk Rinda Utari, Belina Indah Mianti, Wanodya Dwihana Wijayanti, Viki Cahyani dan Resto Ramadhani yang sudah membantu saya dalam proses mengerjakan skripsi ini.
7. Terima Kasih untuk SDH (Opal, Teti, Afuan, Adit, Sandhy) yang sudah menjadi sahabat terbaik.

8. Terima Kasih untuk anggota ASSEM yang selalu memberi semangat, terutama kepengurusan tahun 2019 Kris Budiono, Yogi Triana Pambudi, Dwi Meiliana, Bahar NC Alamsyah dan Aldika Mulyansyah.
9. Kepada seluruh teman-teman SII6A, teman proses dari awal hingga akhir masa kuliah, dan selalu menjadi teman baik selama saya kuliah.
10. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi dan membantu dalam perkuliahan dan kehidupan saya selama ini.



HALAMAN MOTTO

“Believe in yourself and all that you are. Know that there is something inside you that is greater than any obstacle”

-Christian D. Larson-



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena dengan segala nikmat-Nya yang telah diberikan kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kesuksesan dalam penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya pihak-pihak yang telah banyak membantu. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom. selaku Kaprodi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingannya.
4. Ibu Septi Fajarwati, M.Pd. dan Bapak Toni Anwar, S.Kom., M.MSI. selaku Pembimbing Skripsi.
5. Bapak Dedy, selaku HRD Hotel Java Heritage Purwokerto.
6. Seluruh staff pengajar (Dosen) Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmunya terhadap penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, akan tetapi penulis berharap ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Penulis,