

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0  
(Studi Kasus: *Website Panda*)**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Indah Ghina Shafira Wardhany  
17.12.0135**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2021**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0  
(Studi Kasus: *Website Panda*)**

**Skripsi**

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



Disusun oleh

**Indah Ghina Shafira Wardhany**

**17.12.0135**

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

**2021**

**PERSETUJUAN**

**Skripsi**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0  
(Studi Kasus: *Website Panda*)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Indah Ghina Shafira Wardhany**

**17.12.0135**

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 26 Januari 2021

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Rahman Rosyidi, M.Kom.**  
**NIDN. 0615127002**

**Luzi Dwi Oktaviana, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0613069102**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 23 Februari 2021

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 Panda*)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Indah Ghina Shafira Wardhany**

**17.12.0135**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 23 Februari 2021

**Rizki Wahyudi, M.Kom**  
NIDN. 1020108602

**Debby Ummul Hidayah, S.Kom., M.MSI**  
NIDN. 0608039301

**Rahman Rosyidi, M.Kom.**  
NIDN. 0615127002

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 23 Februari 2021

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 : Indah Ghina Shafira Wardhany  
NIM : 17.12.0135  
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 Panda*)  
Dosen Pembimbing 1 : Rahman Rosyidi, M.Kom.  
Dosen Pembimbing 2 : Luzi Dwi Oktaviana, 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, 26 Januari 2021

Yang menyatakan,

Bermaterai

6000

**Indah Ghina Shafira Wardhany**  
NIM. 17.12.0135

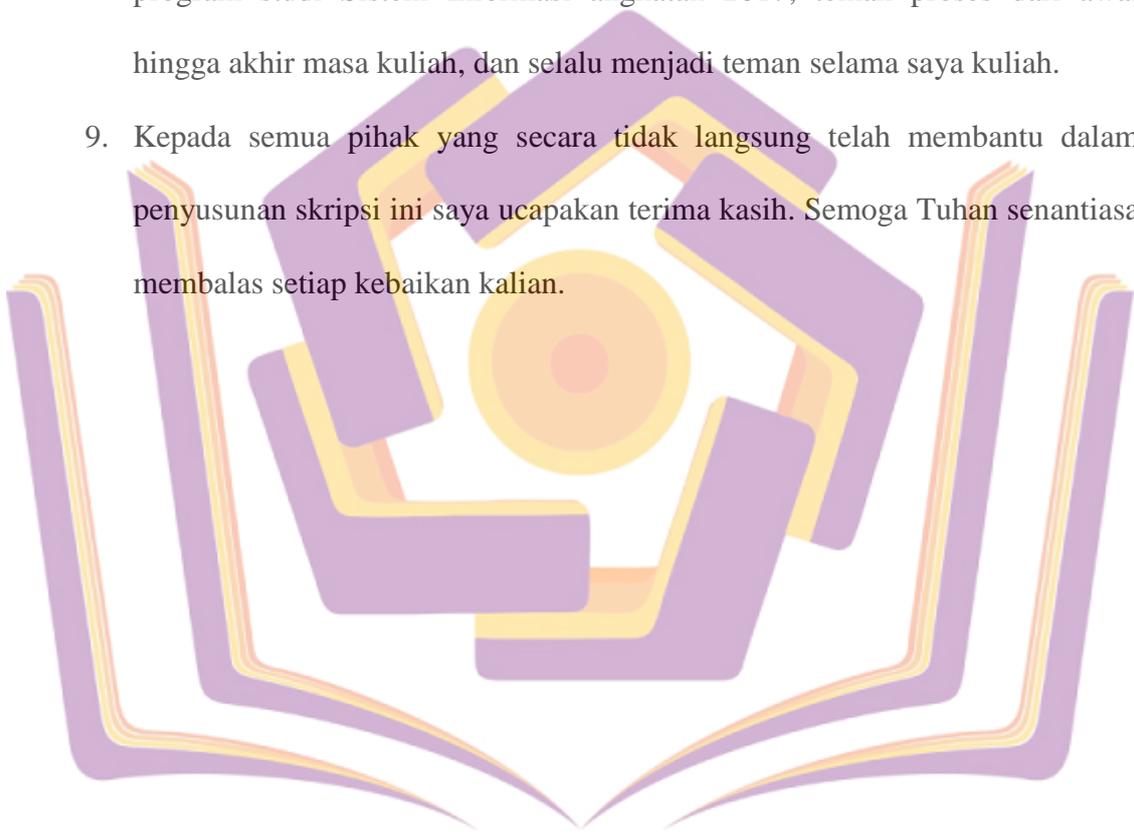
## PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan dalam setiap urusan hamba-Nya, sehingga dapat terselesaikan skripsi ini yang saya dedikasikan untuk orang-orang yang sangat saya sayangi :

1. Untuk Kedua Orang Tua saya, Bapak Waluyo AT dan Almh Ibu Maidah. Terima Kasih karena selalu menjaga saya dalam setiap doa-doa ayah dan ibu.
2. Terima Kasih Kepada Bapak Rahman Rosyidi, M.Kom. dan Ibu Luzi Dwi Oktaviana, S. Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing saya yang sudah membimbing dengan sabar sampai skripsi ini selesai.
3. Terima Kasih untuk kakak-kakak saya Rangga Firera, Agus Saputra, Taufik, Desy Anjar, Oktavia Dinanti, Alsy Luqyana serta saudara-saudara saya yang sudah mendengarkan keluh kesah saya selama saya kuliah serta selalu memberikan semangat yang tiada henti.
4. Terima kasih untuk keluarga besar saya karena telah memberikan dukungan doa demi kelancaran skripsi ini.
5. Terima Kasih untuk Deni Rauf Julian atas dukungan, kebaikan, perhatian serta selalu memberi semangat untuk mengerjakan skripsi.
6. Terima Kasih untuk sahabat-sahabat saya Menik Purwati, Elfariani Miftakhul Janah, Siska Putri Utami, Hani Sukowati dan Hana Ambar yang telah menemani saya dalam menempuh kuliah, tanpa kalian mungkin masa-masa

kuliah saya akan biasa saja. teman proses dari awal hingga akhir masa kuliah, dan selalu menjadi teman serta sahabat baik selama saya kuliah.

7. Terimakasih untuk Wanodya Dwihana Wijayanti, dan Tita Kusuma Wardani yang sudah membantu saya dalam proses mengerjakan skripsi ini.
8. Ucapan terimakasih ini saya persembahkan juga kepada seluruh teman-teman program studi Sistem Informasi angkatan 2017, teman proses dari awal hingga akhir masa kuliah, dan selalu menjadi teman selama saya kuliah.
9. Kepada semua pihak yang secara tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi ini saya ucapkan terima kasih. Semoga Tuhan senantiasa membalas setiap kebaikan kalian.



## **MOTTO**

Jadilah seperti karang dilautan yang tetap kokoh diterjang ombak, walaupun demikian air laut tetap masuk kedalam pori-porinya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena dengan segala nikmat serta karunia-Nya yang telah diberikan kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kesuksesan dalam penulisan skripsi ini niscaya tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya pihak-pihak yang telah banyak membantu selama ini. 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. Bapak Rahman Rosyidi, M.Kom. dan Ibu Luzi dwi Oktaviana, S.Kom., M.MSI. selaku Pembimbing Skripsi.
5. Bapak Akbar Bahaulloh, selaku CEO PT. Puskomedia Indonesia.
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,

