

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0  
(Studi Kasus: *Website* Desa Darmakradenan)**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Alia Novendri**

**20SA2127**

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

**2024**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0  
(Studi Kasus: *Website* Desa Darmakradenan)**

**Skripsi**

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



Disusun oleh

**Alia Novendri**

**20SA2127**

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

**2024**

**PERSETUJUAN**

**Skripsi**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0  
(Studi Kasus: Website Desa Darmakradenan)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Alia Novendri**  
**20SA2127**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 25 Juli 2024

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Sarmini, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0610128503**

**Adam Prayogo Kuncoro, M.Kom.**  
**NIDN. 0615089001**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 03 Agustus 2024

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer**  
**Dekan,**

**Kaprodi Sistem Informasi**

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

**Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.**  
**NIK. 2021.09.1.008**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0  
(Studi Kasus: *Website* Desa Darmakradenan)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Alia Novendri**

**20SA2127**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 03 Agustus 2024

**Akto Hariawan, S.Kom., M.Si.**

**NIDN. 0617108501**

**Ika Romadoni Yunita, S.Kom., M.MSI.**

**NIDN. 0629039201**

**Sarmini, S.Kom., M.MSI.**

**NIDN. 0610128503**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 03 Agustus 2024

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer**

**Dekan**

**Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.**

**NIK. 2012.09.1.009**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Alia Novendri  
NIM : 20SA2127  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap  
Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode  
WebQual 4.0 (Studi Kasus:Website Desa  
Darmakradenan )  
Dosen Pembimbing 1 : Sarmini, S.Kom., M.MSI  
Dosen Pembimbing 2 : Adam Prayogo Kuncoro, M.Kom

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, 25 Juli 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000
---------------------

**Alia Novendri**  
NIM.20SA2127

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur tiada henti-hentinya penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Bantuan dari berbagai pihak pun tak luput penulis ucapkan terima kasih atas dukungan, motivasi, doa-doa, dan semangat yang selalu disampaikan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Untuk orangtua tunggal saya, yaitu ibu saya Ibu sumini yang selama ini memberikan segala doa dukungan lahir & batin. Engkau orangtua yang luarbiasa,orang tua yang hebat sehingga saya bisa mencapai proses yang sekarang ini.
2. Untuk ayah saya Suwandi (Alm), terimakasih sudah mengajarkan saya menjadi anak yang kuat tanpa seorang ayah engkau meninggalkan saya disaat saya Tk, doaku tidak akan terlepas selamanya.
3. Kedua kaka saya, Sugesti & Saraswati,yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada saya.
4. Untuk adik saya Evania adna,terimakasih sudah memberikan support,dukungan,dan segalanya kepada saya.
5. Terimakasih untuk ponakan saya Regita Cahyani,Terimakasih selalu memberikan dukungan kepada saya.
6. Terimakasih untuk keluarga saya,saudara dari ayah,saudara dari ibu untuk segala doa dan dukungannya.
7. Terimakasih untuk Sahabat – sahabat saya yang selama ini selalu mensupport saya , mendengarkan keluh kesah saya,membantu saya,kalian teman terbaik buat saya.Semoga Allah membalas segala kebaikannya .

## **HALAMAN MOTTO**

“Jangan takut berjalan lambat, takutlah jika berdiam diri”

“kamu adalah kesuksesan sejati jika kamu dapat mempercayai diri sendiri,  
mencintai diri sendiri , dan menjadi diri sendiri”



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Analisis layanan website terhadap kepuasan masyarakat menggunakan metode WebQual 4.0 (Studi kasus: *Website* Desa Darmakradenan) Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya dalam setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa penulis juga ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom, M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Ika Romadoni Yunita S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan semester awal hingga akhir.



5. Ibu Sarmini, S.Kom., M.MSI., dan Bapak Adam Prayogo Kuncoro, M.Kom., selaku dosen pembimbing skripsi saya, yang sudah memberikan banyak masukan dan banyak ilmu kepada saya .
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Ibu tercinta yang tiada hentinya memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis sehingga penulis selalu termotivasi dan bangkit disetiap harinya.
8. Pihak Pemerintahan Desa Darmakradenan yang telah memberikan bantuan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga, sahabat, dan teman penulis yang senantiasa membantu memberikan dukungan semangat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan guna perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi.

Penulis,