

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0* PADA *STUDENT SERVICE CENTER*
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO**

Skripsi



Disusun oleh

Aisyah Muti Yanuariska

20SA2046

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

2024

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0* PADA *STUDENT SERVICE CENTER*
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO**

Skripsi

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



Disusun oleh

Aisyah Muti Yanuariska

20SA2046

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

2024

ii

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0* PADA *STUDENT SERVICE CENTER* UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Aisyah Muti Yanuariska

20SA2046

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 03 Februari 2024

Dosen Pembimbing,

Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.
NIDN. 0602127301

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 13 Februari 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. 2012.09.1.008

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0* PADA *STUDENT SERVICE CENTER*
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Aisyah Muti Yanuariska

20SA2046

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 13 Februari 2024

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIDN. 0612078301

Akto Hariawan, S.Kom., M.Si.
NIDN. 0617108501

Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.
NIDN. 0602127301

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 13 Februari 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 : Aisyah Muti Yanuariska
NIM : 20SA2046
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0 PADA STUDENT SERVICE
CENTER UNIVERSITAS AMIKOM
PURWOKERTO

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Berlilana, M.Kom., M.M.Si.

Dosen Pembimbing 2 : -

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, 03 Februari 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai

6000

Aisyah Muti Yanuariska
NIM. 20SA2046

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan Rahmat yang berlimpah serta karunia-Nya kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kepada orangtua saya yang selalu mendoakan dan mendukung dalam setiap langkah yang dilalui, terimakasih atas semua yang telah diberikan sehingga anakmu ini bisa menyelesaikan skripsi dengan sebaik - baiknya.
3. Kakak saya dan seluruh saudara dan keluarga besar, terimakasih untuk selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta semangatnya dalam setiap keputusan yang diambil hingga saat ini.
4. Dosen pembimbing skripsi, Bapak Berlilana M.Kom., M.M.Si. dan Ibu Debby Ummul Hidayah S.Kom., M.M.Si. serta Ibu Nurfaizah M.Kom. sebagai dosen pembimbing akademik, terimakasih atas bimbingan dan arahnya.
5. Kepada Universitas Amikom Purwokerto sebagai tempat yang telah mewadahi saya untuk menuntut ilmu dan melakukan penelitian.
6. Seluruh sahabat dan teman – teman, terimakasih sudah selalu menjadi pendukung dan penyemangat disetiap jalan yang dilalui penulis hingga akhir dan semoga suatu saat kita dapat dipertemukan kembali dengan kesuksesan kita masing – masing. Aamiin.
7. Kepada saya sendiri, saya ucapkan terimakasih karna sudah komitmen untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

HALAMAN MOTTO

“ Awali semua usahamu dengan niat Bismillah, yakinkan diri bahwa kita mampu menyelesaikannya. Ingat Allah SWT, orangtua serta orang – orang disekitarmu, karna keberhasilanmu terdapat campur tangan dari mereka “



KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rezeki, Rahmat serta karunia-Nya yang senantiasa diberikan, sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi dengan judul “ ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 PADA STUDENT SERVICE CENTER UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO” ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dalam menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Berlilana M.Kom., M.Si. selaku Dosen Pembimbing dan 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 Kaprodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Nurfaizah M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Universitas Amikom Purwokerto
6. Semua pihak baik orangtua, kerabat, teman dekat serta sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga diharapkan saran dan kritik agar penelitian selanjutnya menjadi lebih baik. Besar harapan penulis, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Penulis,