

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DOLAN BANYUMAS TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN  
METODE *WEBQUAL* 4.0**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Lita Widiastuti**

**21SA2067**

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

**2025**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DOLAN BANYUMAS TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN  
METODE *WEBQUAL* 4.0**

**Skripsi**

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



Disusun oleh

**Lita Widiastuti**

**21SA2067**

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

**2025**

## **PERSETUJUAN**

### **Skripsi**

#### **ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DOLAN BANYUMAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Lita Widiastuti**

**21SA2067**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 14 Januari 2025

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Fiby Nur Afiana, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0628019003**

**Ranggi Praharaningtyas Aji, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0619099101**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 03 Februari 2025

Mengetahui,

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

**Kaprodi Sistem Informasi**

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

**Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.**  
**NIK. 2018.09.2.143**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DOLAN BANYUMAS TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN  
METODE *WEBQUAL* 4.0**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Lita Widiastuti**

**21SA2067**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 03 Februari 2025

**Dwi Krisbiantoro, M.Kom.**  
**NIDN. 0617048301**

---

**Argiyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0616019301**

---

**Fiby Nur Afiana, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0628019003**

---

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 03 Februari 2025

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 : Lita Widiastuti  
NIM : 21SA2067  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website Dolan Banyumas terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Webqual 4.0  
Dosen Pembimbing 1 : Fiby Nur Afiana, S.Kom., M.MSI.  
Dosen Pembimbing 2 : Ranggi Praharaningtyas Aji, 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, 14 Januari 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

**Lita Widiastuti**  
NIM. 21SA2067

## HALAMAN PERSEMBAHAN

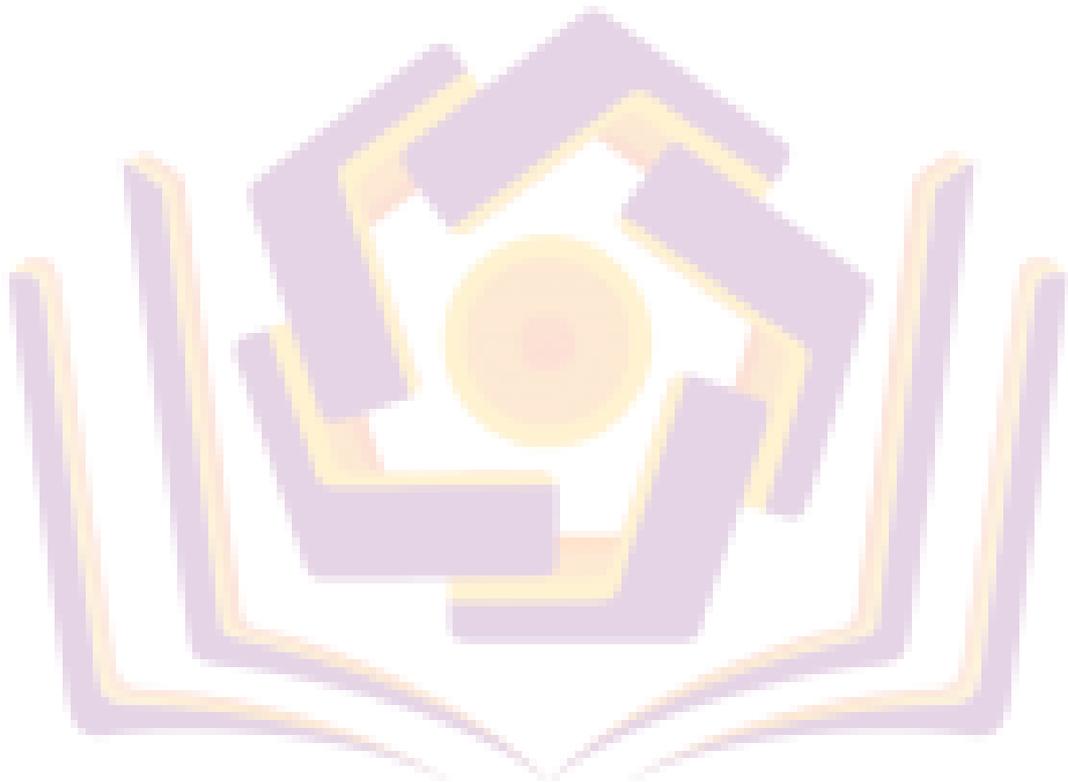
Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada pihak yang terlibat dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepada ibu, bapak, dan adik yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada ibu Fiby Nur Afiana, S.Kom., M.MSI. dan bapak Ranggih Praharaningtyas Aji, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar mengarahkan dan membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
3. Kepada mitra yaitu Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata Kabupaten Banyumas yang telah memberikan izin dan informasi yang dibutuhkan pada penelitian ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kepada teman-teman penulis baik di dalam ataupun diluar kampus yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan maupun saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan yang kalian berikan dibalas oleh Allah SWT.

## **HALAMAN MOTTO**

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

[QS. Al-Insyirah: 6-8]



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Website Dolan Banyumas terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Webqual 4.0”. Penulis mempersembahkan skripsi ini mempersembahkan skripsi ini kepada pihak yang terlibat dalam penelitian ini yaitu:

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 Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom., selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Fiby Nur Afiana, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing 1 yang telah sabar mengarahkan dan membimbing penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
5. Bapak Ranggi Praharaningtyas Aji, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing 2 yang telah sabar mengarahkan dan membimbing penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer yang telah mendidik dan membagikan ilmu selama di perkuliahan.
7. Kepada ibu, bapak, dan adik yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Mitra yaitu Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata Kabupaten Banyumas yang telah memberikan izin dan informasi yang dibutuhkan pada penelitian ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Teman-teman penulis baik di dalam ataupun di luar kampus yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan maupun saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan yang kalian berikan dibalas oleh Allah SWT.

Purwokerto, 15 Januari 2025

Penulis,

