ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* PELAYANAN *ONLINE* DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUMAS MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Skripsi

Disusun oleh

Kelly Dhina Aryanita

17.12.0091

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO

PURWOKERTO

2021

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* PELAYANAN *ONLINE* DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUMAS MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Skripsi

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

Disusun oleh

Kelly Dhina Aryanita
17.12.0091

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

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* PELAYANAN *ONLINE* DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUMAS MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Kelly Dhina Aryanita
17.12.0091

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 21 Juli 2021

Dosen Pembimbing 1,	**Dosen Pembimbing 2,**
Desty Rakhmawati, S.Si., M. Sc.	**Toni Anwar, S.Kom., M.MSI.**
NIDN. 0616128702	**NIDN. 0613069102**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 02 Agustus 2021

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer	
Dekan,	**Kaprodi Sistem Informasi**
Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M.	**Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.**
NIK. 2012.09.1.009	**NIK. 2012.09.1.008**

PENGESAHAN

Skripsi

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* PELAYANAN *ONLINE* DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUMAS MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Kelly Dhina Aryanita
17.12.0091

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 02 Agustus 2021

Nurfaizah, M.Kom.
NIDN. 0625028801 _____

Dwi Krisbiantoro, M.Kom.
NIDN. 0617048301 _____

Desty Rakhmawati, S.Si, M.Sc.
NIDN. 0616128702 _____

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 02 Agustus 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	: Kelly Dhina Aryanita
NIM	: 17.12.0091
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi	: Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi	: Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Pelayanan Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas Menggunakan Metode Webqual 4.0
Dosen Pembimbing 1	: Desty Rakhmawati, S.Si, M.Sc.
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 penulis buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa penulis melakukan penjiplakan karya orang lain, maka penulis bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 21 Juli 2021

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Kelly Dhina Aryanita

NIM. 17.12.0091

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, memberikan kelancaran, menjaga di setiap angkah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis, penulis persembahkan karya ini untuk :

1. Ibu dan almarhum ayah tercinta, terimakasih atas segala hal yang sudah diberikan, termasuk doa dan dukungan yang luar biasa besar sehingga telah mengantarkan putri mu sudah sampai disini. Terimakasih sudah menjadi alasan kuat yang membuat putri mu bertahan sampai sekarang.
2. Kakak-kakak ku yang menyebalkan, yang senantiasa mendukungku selama ini. Yang tiada lelah mendoakan adikmu yang jelita ini.
3. Bude Titik dan pakde Aris yang selalu ada disetiap saat, membimbing, dan menjadi orang tua kedua ku.
4. Sahabat penulis Gals Pals (Dwi Meiliana, Nayla Fauziatul, Ida Laeni, Vera Cindi) yang menemani dan memberi warna selama masa perkuliahan.
5. Dwi Meiliana yang selalu mendengar keluh kesah, sedih dan bahagia penulis.
6. Fachry Sandi Yudhatama selalu memberikan total support kepada penulis.
7. Keluarga besar UKM ASSEM Universitas Amikom Purwokerto sudah menjadi tempat berkarya.
8. Siapapun yang mengenalku dan pernah menjadi bagian dari hidupku selama ini, terimakasih atas semua pelajaran yang sudah diberikan.

9. Pada penulis buku motivasi yang beberapa karyanya sudah kubaca beberapa tahun yang menumbuhkan *mindset* baru dan motivasi untuk lekas menyelesaikan kuliah dalam diriku yang tak seberapa ini.
10. Semua makhluk di muka bumi (Kucing, Tumbuhan, Kangkung, Seledri, Genjer, Eceng Gondok, Pengusaha, Supir Go-Car, Ibu-Ibu warteg, Penjual es, Tukang Fotocopy, Coffee shop, Buruh pembuat bangunan dan jalan, Penemu bohlam, Penemu laptop, Penemu Es Kuwut Petani, Nelayan, Tukang Ojek dan sebagainya yang mustahil saya sebut satu persatu yang mana bergantungan satu sama lain di dunia ini dan menjadi perantara Allah SWT yang membuat saya bisa hidup, makan, terhibur, dan bahagia.

MOTTO

"Manis akan terasa manis bila sudah mengecap yang pahit"

Tetap berdikari, hidup itu menyenangkan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Pelayanan Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Menggunakan Metode WebQual 4.0". Penulisan ini dilakukan untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ilmu Komputer di Universitas Amikom Purwokerto.

Dengan keterbatasan penulis dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya 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 Universitas Amikom Purwokerto dan dosen pembimbing akademik.
4. Ibu Desty Rakhmawati, S.Si, M. Sc. dan Bapak Toni Anwar, S.Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta sataf karyawan di Universitas Amikom Purwokerto.
6. Ibu dan kakak beserta keluarga lainnya atas doa dan dukungannya.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini namun tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Penulis