

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* MADYA *COMPUTER* PURWOKERTO  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE  
*WEBQUAL 4.0***

**Skripsi**



Disusun oleh

**Faradina Novi Lakshita  
21SA2009**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2025**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* MADYA *COMPUTER* PURWOKERTO  
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

**Faradina Novi Lakshita**

**21SA2009**

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

**2025**

**PERSETUJUAN**

**Skripsi**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* MADYA *COMPUTER* PURWOKERTO  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE  
*WEBQUAL 4.0***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Faradina Novi Lakshita**

**21SA2009**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 16 Januari 2025

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Septi Fajarwati, M.Pd.**  
**NIDN. 0623098304**

**Darso, S.T., M.T.**  
**NIDN. 0618118803**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 25 Januari 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* MADYA *COMPUTER* PURWOKERTO  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE  
*WEBQUAL 4.0***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Faradina Novi Lakshita**

**21SA2009**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 25 Januari 2025

**Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.**  
**NIDN. 0618028602**

---

**Trias Brata Kusuma, S.E., M.MSI.**  
**NIDN. 0630047502**

---

**Septi Fajarwati, M.Pd.**  
**NIDN. 0623098304**

---

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 25 Januari 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 : Faradina Novi Lakshita  
NIM : 21SA2009  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Kualitas *Website Madya Computer*  
Purwokerto Terhadap Kepuasan Pengguna  
Menggunakan Metode *Webqual 4.0*  
Dosen Pembimbing 1 : Septi Fajarwati, M.Pd.  
Dosen Pembimbing 2 : Darso, S.T., M.T.

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, 16 Januari 2025

Yang menyatakan,

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

**Faradina Novi Lakshita**  
NIM. 21.SA.2009

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Bapak tercinta yang sekaligus menjadi cinta pertama penulis, Drs. Dirwanto. Beliau adalah sosok bapak yang selalu menginspirasi banyak orang terutama bagi anak-anaknya. Beliau selalu memberikan semangat yang tiada henti untuk anak perempuannya. Terimakasih kepada bapak sudah mendidik, memberikan doa, dan selalu memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sampai sarjana. Terimakasih sudah menciptakan keluarga yang sangat cemara ini
2. Ibuku tersayang yang sekaligus menjadi malaikat pelindung penulis, Asmiyati. Terimakasih sebanyak-banyaknya karena beliau sudah menaruhkan segenap jiwa raga sampai bertaruh nyawa melahirkan hingga penulis hadir didunia ini. Terimakasih atas doa, cinta, dan nasehat yang diberikan selama ini. Terimakasih sudah menjadi ibu yang selalu menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat. Terimakasih sudah menciptakan keluarga yang sangat cemara ini.
3. Terimakasih kepada Ibu Sarmini S.Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan selalu melakukan monitoring sebelum UTS dan UAS kepada anak bimbingan akademiknya. Semoga ilmu yang sudah diberikan dan dedikasi yang sudah diberikan bisa diterapkan oleh penulis. Yang kemudian dosen

pembimbing akademik digantikan oleh Bapak Retno Waluyo S.Kom., M.MSI. dikarenakan Ibu Sarmini S.Kom., M.MSI. sedang melanjutkan pendidikan S3. Terimakasih kepada Bapak Retno Waluyo S.Kom., M.MSI. sudah menjadi dosen akademik sekaligus dosen mata kuliah yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan ilmunya semoga dapat diterapkan dengan baik oleh penulis. Salah satu motivasi beliau sangat memotivasi penulis untuk selalu semangat dan menyelesaikan skripsi ini.

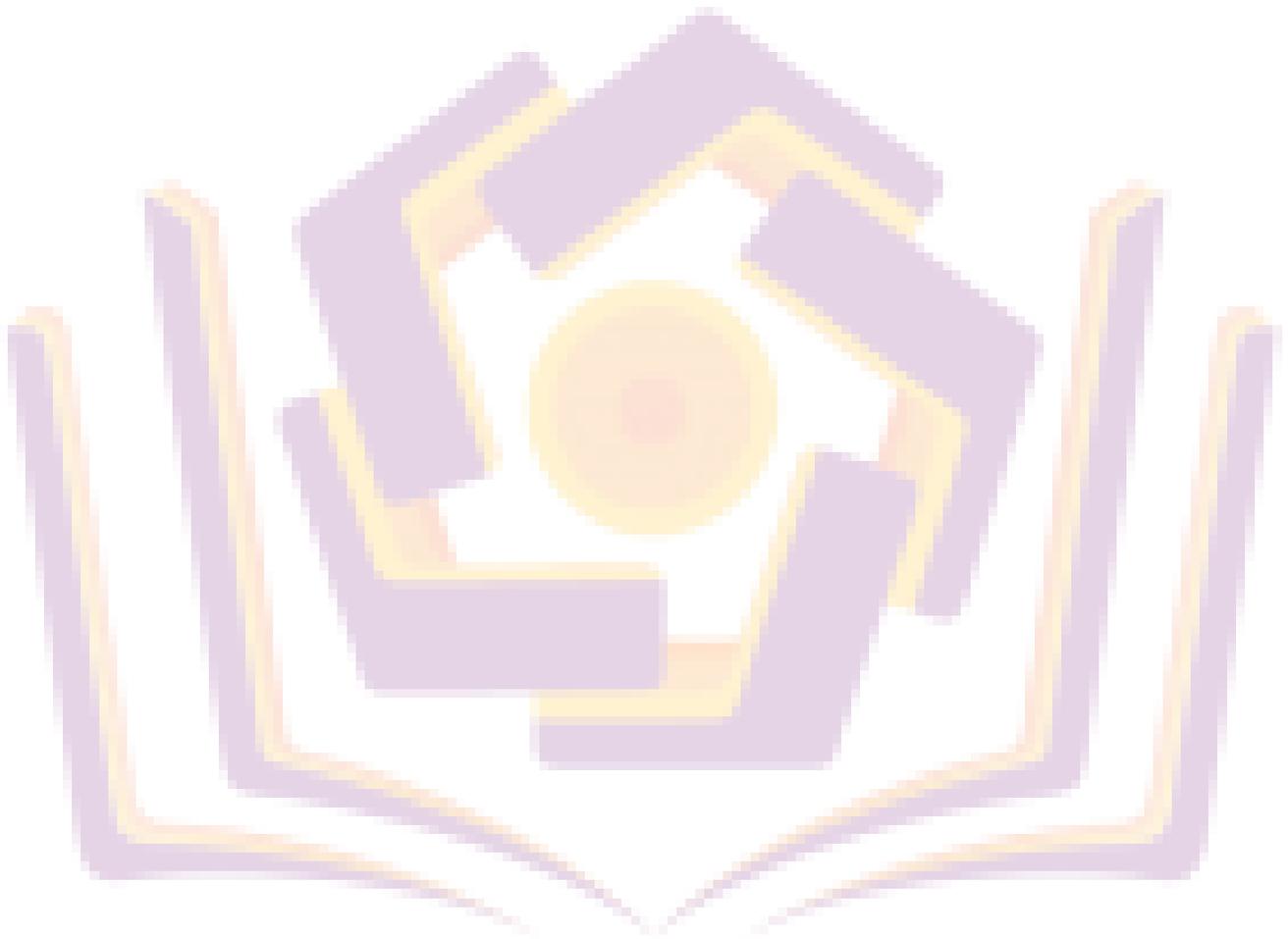
4. Terimakasih kepada Ibu Septi Fajarwati, M.Pd. selaku dosen pembimbing satu dan Bapak Darso, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing dua yang sudah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi diakhir penulis melakukan bimbingan. Terimakasih atas ilmu yang sudah ibu dan bapak berikan, semoga dapat bermanfaat untuk kedepanya.
5. Kakaku tercinta yang sekaligus menjadi sosok kakak satu-satunya dikeluarga. Fiqih Irvan Asyafi, M.Pd. Terimakasih telah memberikan contoh, panutan, semangat, dukungan, dan doa walaupun kita tidak pernah mengobrol, tetapi penulis yakin dan percaya dibalik diamnya kita pasti ada sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
6. Terimakasih untuk sahabat kostku Jeni, Dea, Dila, Dwiyul, Astrid, Adecintya dan sahabat group whatsApps Trip Jogja Amrizal, Ari, Akif dan Akmal yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis. Terimakasih atas canda, tawa, dan celotehan kalian semua yang menjadikan penulis tidak akan lupa dimasa-masa kita menjadi mahasiswa. See you gaes

semoga kita bisa bertemu lagi dengan masa depan yang kita inginkan masing-masing. Selalu semangat.

7. Terimakasih untuk teman-teman SI21A kalian terbaik dan hebat. Selalu semangat yang belum mengambil skripsi.
8. Terimakasih untuk diriku sendiri, Faradina Novi Lakhsita. Terimakasih sudah menepikan sikap penakut untuk memulai sesuatu dan memilih untuk selalu bangkit dan mencoba menyelesaikan semua ini. Terimakasih telah melawan rasa ketakutan dari berbagai tekanan dan tak pernah mau memutuskan untuk menyerah dan berhenti begitu saja. Aku yakin aku kuat dan hebat. Masa depan dengan pekerjaan sukses dan mapan menunggumu, Faradina Novi Lakshita.
9. Terimakasih kepada para pemilik playlist lagu Aftershine, Guyon Waton, NDX A.K.A, dan Denny Caknan sudah menemi penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Walaupun kita saling mengenal tetapi lewat lagunya dapat membuat skripsi semangat dan tidak merasa kesepian.
10. Terimakasih kepada sosok laki-laki yang sudah menjadi penyemangat hari-hariku. Namamu mungkin belum bisa penulis tuliskan tetapi doaku akan selalu menyelimkan namamu dan nama orang tuamu. Jarak pekerjaanmu dan tempat belajarku hanya terhalangan dengan pohon dan kayu itulah yang menjadi salah satu penulis menjadi semangat. Terimakasih tuhan sudah mempertemukan kami di warung ijo, semoga dengan pertemuan yang tidak lama menjadi pertemuan yang selamanya.

## **HALAMAN MOTTO**

“Memulai dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan dengan Penuh Keikhlasan,  
Menyelesaikan dengan Penuh Kebahagiaan”.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Website Madya Computer Purwokerto Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Penulisan ini dilakukan untuk memenuhi syarat kelulusan dalam mencapai gelar Sarjana Ilmu Komputer di Universitas Amikom Purwokerto.

Dengan keterbatasan penulis dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, dukungan, semangat, dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya 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 Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom. selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Sarmini S.Kom., M.MSI selaku dosen pembimbing akademik penulis di awal perjalanan studi ini, atas arahan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan. Selanjutnya, Bapak Retno Waluyo S.Kom., M.MSI selaku dosen yang telah melanjutkan peran sebagai dosen pembimbing akademik.

5. Ibu Septi Fajarwati M.Pd. dan Bapak Darso S.T., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, semangat, motivasi dan bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staf karyawan di Universitas Amikom Purwokerto
7. Bapak, Ibu, dan Kakak beserta keluarga lainnya atas doa dan dukungannya.
8. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Purwokerto, 16 Januari 2025

Penulis,