

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
E-KTP MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DI
KECAMATAN LALAN KABUPATEN
MUSI BANYUASIN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar (S1) Sarjana Komputer Pada
Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang

Oleh:

Diki Irawan

162020057

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
E-KTP MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DI
KECAMATAN LALAN KABUPATEN
MUSI BANYUASIN

Oleh:
Diki Irawan
162020057

Telah Disetujui Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Komputer S1 Pada
Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Ir. Zuhriyati Reno S. Elsi, S.T., M.Kom
NBM/NIDN. 1338529/0205118002

Dosen Pembimbing Pendamping

Muhammad Ihsan, S. T., M. Kom
NBM/NIDN. 1299825/0207129001

Dekan Fakultas Teknik

Ir. A. Junaidi, M.T
NBM/NIDN: 763050/0202026502

Ketua Program Studi Teknologi Informasi

Karnadi, S.Komf., M.Kom
NBM/NIDN: 1088893/0210038202

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-KTP MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DI KECAMATAN LALAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN”,

Oleh “Diki Irawan”, Dengan “NIM. 162020057”. Laporan Skripsi Ini Telah Diuji Dan Disahkan Oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informasi Konsentrasi Rekayasa Perangkat Lunak Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Tanggal 21 Agustus 2025 Dan Telah Dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Palembang, 21 agustus 2025
Mengetahui,
Universitas Muhammadiyah
Palembang Fakultas Teknik
Ka. Program studi teknologi
Informasi

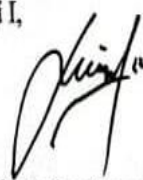


Tim penguji,
Ketua
Penguji,



Dr.Ir.Zuthipri Reno S Elsi, S.T., M.Kom
NBM/NIDN. 1338529/0205118002

Penguji I,



Dr.Lucky Indra Kesuma,S.Si., M.Kom
NBM/NIDN: 1582348/0225099002

Penguji II,



Apriansyah,S.Kom.,M.Kom
NBM/NIDN: 11339399/0204049001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diki Irawan

NIM : 162020057

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) merupakan sebuah karya asli serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik dengan baik (Sarjana) di Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang atau Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis saya (Skripsi) merupakan hasil murni memiliki gagasan, pokok permasalahan, serta hasil penilaian saya sendiri, tanpa kerja sama terhadap pihak lain melainkan dengan arahan dosen pembimbing.
3. Karya tulis saya (Skripsi) tidak terdapat karya serupa pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tertera tertulis dengan jelas dicantumkan nama pengarang serta memasukkan kedalam daftar Pustaka.
4. Karya tulis saya (Skripsi) yang dihasilkan sudah melakukan pengecekan dengan kesahihan menggunakan tautan yang dipublikasikan melalui internet sehingga bisa diakses secara daring.
5. Dengan ini surat pernyataan yang saya buat secara sungguh-sungguh serta apabila terbukti terdapat penyimpangan terhadap ketidak sesuaian dari pernyataan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan serta perundang-undangan akademik Program Studi di Fakultas Universitas Muhammadiyah Palembang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2025



Diki Irawan
NIM. 162020057

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Berjalanlah jangan berlari, karena hidup ini perjalanan bukan pelarian”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil’alamin, dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah SWT. Sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Untuk orang paling istimewa dalam hidupku yaitu Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan yang terbaik. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Kepada adik-adik saya Muhammad andika, Diva Apriliyanti dan kakaek Marta dan nenek Tili seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat
3. Kepada Dosen Teknologi Informasi yang telah membimbing, Terutama dosen pembimbing saya Bapak Dr. Ir. Zulhipni Reno Saputra S.T. M.Kom dan bapak Muhammad Ihsan, S. T., M. Kom yang telah membantu dan memberikan kritik dan saran.
4. Serta teman-temanku, Indriyani Sunyoto, marsudi, yuda, ilham, yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi.
5. Untuk para sahabatku terima kasih telah memberikan semangat, do’a dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.

ABSTRAK

Aplikasi E-KTP adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang merupakan versi digital dari Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). *WebQual* adalah pengembangan dari *ServQual* yang sebelumnya sudah banyak digunakan dalam mengukur kualitas jasa. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dalam hal ini digunakan untuk mengukur kualitas dan kepuasan pengguna terhadap *WebQual*. *WebQual* 4.0 memiliki tiga kategori penilaian, yaitu : *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. *Usability* merupakan kualitas yang berhubungan dengan desain situs dan kegunaan, seperti tampilan, kemudahan dalam penggunaan dan navigasi. *Information quality* merupakan kualitas isi dari sebuah situs, yaitu ketersediaan informasi yang dibutuhkan pengguna. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada system informasi E-KTP yang terdiri dari variabel jaminan (X1), empati (X2), daya tanggap (X3) dan kehandalan (X4) bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) sistem informasi E-KTP. Tingkat kepuasan pengguna pada 4 variabel adalah : a) Pada variabel jaminan terhadap kepuasan pengguna didominasi kurang memuaskan dengan persentase 40,5%, b) Pada variabel empati terhadap kepuasan pengguna didominasi kurang memuaskan dengan persentase 44,3%, c) Pada variabel daya tanggap terhadap kepuasan pengguna didominasi kurang memuaskan dengan persentase 41,7%, d) Pada variabel kehandalan terhadap kepuasan pengguna didominasi kurang memuaskan dengan persentase 37,4%, dan e) Pada variabel kepuasan pengguna didominasi kurang memuaskan dengan persentase 40,5%

ABSTRACT

The E-KTP application is a Digital Population Identity (IKD) which is a digital version of the electronic Population Identity Card (e-KTP). WebQual is a development of ServQual which has previously been widely used in measuring service quality. This method is used to measure website quality based on end user perceptions. In this case, it is used to measure the quality and user satisfaction with WebQual. WebQual 4.0 has three assessment categories, namely: usability, information quality and service interaction quality. Usability is a quality related to site design and usability, such as appearance, ease of use and navigation. Information quality is the quality of the content of a site, namely the availability of information needed by users. Based on the analysis that has been done in the previous chapter, the following conclusions can be drawn in this study: factors that influence user satisfaction in the E-KTP information system consisting of the variables of assurance (X1), empathy (X2), responsiveness (X3) and reliability (X4) together influence user satisfaction (Y) of the E-KTP information system. The level of user satisfaction on the 4 variables is: a) In the guarantee variable, user satisfaction is dominated by less than satisfactory with a percentage of 40.5%, b) In the empathy variable, user satisfaction is dominated by less than satisfactory with a percentage of 44.3%, c) In the responsiveness variable, user satisfaction is dominated by less than satisfactory with a percentage of 41.7%, d) In the reliability variable, user satisfaction is dominated by less than satisfactory with a percentage of 37.4%, and e) In the user satisfaction variable, it is dominated by less than satisfactory with a percentage of 40.5%.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Ktp Menggunakan Metode Webqual di Kecamatan Lalan Kabupaten Musi Banyuasin” ini tepat waktu. Tujuan dari penyusunan proposal ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mata kuliah proposal penelitian pada Jurusan Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.

Selama menyelesaikan proposal ini penulis telah melibatkan beberapa pihak, Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah.
2. Bapak Ir. A. Junaidi, SH,T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Karnadi, S.Kom., M.Kom selaku kepala Prodi Teknologi Informasi.
4. Bapak Zulhipni Reno Saputra Elsi S.T. M.Kom., selaku Dosen Pembimbing utama.
5. Bapak Muhammad Ihsan, S.T., M. Kom sebagi Dosen Pembimbing Pendamping
6. Orang Tua Tercinta serta Teman-teman seperjuangan yang sudah memberi semangat dan motivasi yang baik.

Saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, Agustus 2025

Diki Irawan
NIM. 162020057

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB III TINJUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kepuasan Pengguna	8
2.2 Kualitas Layanan.....	9
2.3 Aplikasi E-KTP	10
2.4 Metode Webqual	11
2.5 Penelitian Terdahulu	11
BAB III METODE PENELITIAN	20

2.1 Jenis Penelitian.....	20
2.2 Jenis dan Sumber Data	20
2.3 Teknik Pengumpulan Data	21
2.4 Populasi dan Sample	22
2.5 Variabel Penelitian	23
2.6 Kerangka Penelitian	23
2.7 Instrumen Penelitian.....	24
2.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	25
2.9 Kerangka Penelitian	27
2.10 Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
1.1 Hasil	30
1.2 Analisis Deskriptif Data Responden	31
1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.3 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna.....	38
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Flowchart Kerangka Penelitian	28
Gambar 4.1 Tampilan Sistem Informasi E-KTP	30
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Penelitian Sebelumnya.....	15
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian	14
Tabel 3.2. Skor Skala Likert	25
Tabel 3.3. Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3 Bobot Nilai Jawaban Responden.....	38
Tabel 4.4 Kepuasan Pengguna pada Variabel Jaminan (X_1).....	38
Tabel 4.5 Kepuasan Pengguna pada Variabel Empati (X_2).....	39
Tabel 4.6 Kepuasan Pengguna pada Variabel Daya Tanggap (X_3).....	40
Tabel 4.7 Kepuasan Pengguna pada Variabel Kehandala (X_4).....	40
Tabel 4.8 Kepuasan Pengguna (Y).....	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan pada zaman sekarang yang berhubungan dengan informasi sangatlah dibutuhkan dan penting untuk diketahui guna memperbaharui wawasan serta pengetahuan yang dimiliki setiap individu maupun kelompok. Setiap individu maupun kelompok ini, membutuhkan berbagai informasi yang relevan, berdasarkan fakta, serta tepat waktu. Namun dalam implementasi yang terdapat dilapangan masih belum sesuai dengan yang ingin didapat atau belum tercapai seperti yang diinginkan, karena kurangnya wadah yang berhubungan dengan informasi yang sesuai perkembangan zaman dan dibutuhkan oleh instansi swasta atau pemerintah ini. Saat ini, segala bentuk pekerjaan hampir keseluruhan menggunakan perlengkapan teknologi, salah satunya adalah komputer sebagai penunjang pekerjaan agar mencapai hasil yang optimal [1].

Peranan teknologi semakin penting dalam kegiatan administrasi ketika inovasi teknologi informasi dan telekomunikasi terus menerus terjadi. Posisi teknologi tersebut semakin lebih penting ketika inovasi tersebut berhasil menggabungkan teknologi informasi dan telekomunikasi ini (misalnya internet). Penggabungan teknologi informasi dan telekomunikasi ini berdampak kepada reformasi dalam setiap bidang kehidupan manusia baik bisnis, Negara, maupun kehidupan sehari-hari. Reformasi tersebut mewujudkan dalam bentuk ecommerce,

e-bussines, e-government, e-procurement, e-development, e-learning, Penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi ternyata membuat kinerja organisasi lebih efektif, efisien, dan kompetitif [2].

Pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku bisnis, dunia pendidikan dan pemerintahan. Hal tersebut mendorong perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Distribusi informasi dan data sudah tidak mengenal batas waktu, tempat, wilayah dan negara. Semua dapat diakses secara online tanpa dinding pemisah dan dapat dilakukan oleh semua orang asal terkoneksi dengan internet [3].

Penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan [5]. Pemerintahan elektronik atau E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi (seperti website, internet dan mobile computing) oleh pemerintah untuk menjalin hubungan dengan masyarakat, pelaku bisnis dan pemerintahan [6]. Dalam proses pengembangan E-Government, pada dasarnya memiliki 4 (empat) tahapan, yaitu persiapan, penerapan, pematangan dan pemantapan (Nugraha, 2018). E-Government menjadi salah satu contoh penerapan e-business pada bidang pemerintahan, sehingga diharapkan menjadi wadah dalam mempercepat penyampaian dan pertukaran informasi dari

pemerintah ke masyarakat ataupun sebaliknya, dan menjadi solusi atas permasalahan pelayanan publik [7].

WebQual adalah pengembangan dari *ServQual* yang sebelumnya sudah banyak digunakan dalam mengukur kualitas jasa. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (Barnes & Vidgen, 2003). Dalam hal ini digunakan untuk mengukur kualitas dan kepuasan pengguna terhadap *WebQual*. *WebQual* 4.0 memiliki tiga kategori penilaian, yaitu : *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. *Usability* merupakan kualitas yang berhubungan dengan desain situs dan kegunaan, seperti tampilan, kemudahan dalam penggunaan dan navigasi. *Information quality* merupakan kualitas isi dari sebuah situs, yaitu ketersediaan informasi yang dibutuhkan pengguna. *Service interaction quality* adalah kualitas interaksi pelayanan yang dialami pengguna, berhubungan dengan kepercayaan dan empati.

Beradasrkan hasil observasi Kantor Kecamatan Lalan Kabupaten Musi Banyuasin menyiapkan upaya untuk memberikan pelayanan *e-Government* pada bidang pencatatan sipil dengan menghadirkan layanan aplikasi *WebQual*. Adapun fungsi aplikasi *WebQual* sebagai media pengajuan layanan Administrasi Kependudukan secara online yang menyediakan fitur pengajuan Akta Kelahiran, Pengajuan Akta Kematian, Pengajuan Kartu Keluarga, Pengajuan KTP Elektronik, Pengajuan Kartu Identitas Anak, Pengajuan Perpindahan Keluar, Pengajuan Kedatangan dan Pengajuan Update Data/Online NIK. Dalam hal tersebut instansi pemerintah ini memanfaatkan fasilitas teknologi yang dulunya

dikelola secara manual dengan semakin cepatnya perkembangan zaman, kini penggunaan untuk mengolah berbagai data tersebut menggunakan sistem yang terkomputerisasi. Salah satu program pengolahan data yang dilaksanakan secara desentralisasi tersebut oleh Disdukcapil Sumedang adalah pemuatan Kartu Tanda penduduk (KTP).

Berdasarkan latar belakang diatas perlu adanya analisis tentang sistem . informasi E-KTP menggunakan metode *webqual*. Dari pemikiran diatas menunjukkan bahwa penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-KTP Menggunakan Metode *Webqual* Di Kecamatan Lalan Kabupaten Musi Banyuasin**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, Maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Kepuasan penggunaan sistem informasi E-KTP *Menggunakan Metode Webqual* Di Kecamatan Lalan Kabupaten Musi Banyuasin masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan.
2. Kurangnya fasilitas komputerisasi yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan lalan Kabupaten Musi Banyuasin.
3. Sebagian masyarakat di Kecamatan Lalan kabupaten Musi banyusin merasa kesulitan dalam pembuatan E-KTP dengan menggunakan metode *webqual*.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti yaitu :

1. Bagaimana Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-KTP Menggunakan Metode *Webqual* Di Kecamatan Lalan Kabupaten Musi Banyuasin.
2. Apa saja atribut-atribut perlengkapan yang perlu dikembangkan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pembuatan E-KTP Menggunakan Metode *Webqual* Di Kecamatan Lalan Kabupaten Musi Banyuasin

1.4 Batasan Masalah

Ruang lingkup masalah penelitian perlu dibatasi agar topik yang dibahas dalam penelitian ini tetap terbatas dan penelitian lebih terarah. Ruang lingkup batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi E-KTP menggunakan metode *webqual* di Kecamatan Lalan Kabupaten Musi Banyuasin.
2. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *webqual*.
3. Responden di dapatkan dengan kuesioner yang dibagikan di wilayah Kecamatan Lalan Kabupaten Musi Banyuasin

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Peneliti

Manfaat yang didapatkan bagi peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Hasil penelitian ini memberikan pengalaman dan wawasan baru bagi peneliti dalam analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Webqual.
- 2) Dapat mengembangkan keterampilan yang diperlukan bagi karir di masa depan

1.6.2 Bagi Universitas Muhammadiyah Palembang

Adapun manfaat penelitian bagi Universitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan teori mengenai analisis kepuasan pengguna dengan metode Webqual bagi peneliti selanjutnya.
- 2) Sebagai bahan masukan bagi Universitas Muhammadiyah Palembang untuk menambah referensi sebagai sumber untuk penelitian yang lebih mendalam di masa mendatang.

1.6.3 Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi faktor penting sebagai bahan pertimbangan bagi Kantor Kecamatan Lalan untuk melihat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pembuatan E-KTP dengan menggunakan metode Webqual.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang saling berhubungan satu sama lain. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini hasil analisa menggambarkan landasan masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi kajian teoritis yang membahas temuan-temuan penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menggambarkan perkembangan pemeriksaan, strategi yang digunakan, metode yang digunakan, pengembangan dan penerapan metode, data yang dikaji, sistem penelitian, informasi yang dipertimbangkan, dan teknik investigasi yang akan digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas hasil yang diperoleh dari pengolahan data primer dalam penelitian ini sehingga untuk sampai pada kesimpulan dan melakukan penelitian untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai penarikan kesimpulan terhadap analisis yang dilakukan dan saran-saran dari hasil yang telah didapatkan dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Noveriyanto, B, Nisa, L, C, & Bahtiar, A, S. (2018). E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya. *Profetik Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37-53.
- [2] Warjiyono, Warjiyono, & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>.
- [3] World Bank. "The Global Findex Microdata 2017".<https://microdata.worldbank.org/index.php/catalog/3324>. (diakses pada 6 November 2019).
- [4] Barnes, S. J. and Vidgen R. "Webqual: an exploration of Web site Quality." European Conference in Information Systems, Vienna 2000.
- [5] Arya Rifqi Pratama "Pengaruh Kualitas Website (WeQual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Repository Universitas Airlangga"
- [6] Khairunnisa, Sri Wasiyanti (2018) " Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0"
- [7] Syaifur Rahmatullah, Dini 4Silvi Purnia, Rizky T5riasmoro (2019) "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultiiral School dengan Metode WeQual 4.0".
- [8] Meilyana Winda Perdana (2024) Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang Dengan Menggunakan Metode Webqual" *Jurnal Ilmu Komputer Teknologi Terapan*
- [9] Putri Dwi Utami (2020) "Pengaruh Kualitas Website SIPON KEDUTEN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0".
- [10] Creswell, John W, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar

- [11] Pratama (2019) Pengaruh Kualitas Website (WeQual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Repository Universitas Airlangga
- [12] Sri Wasiyanti (2018) “ Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0”
- [13] Rizky (2019) “Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultiiral School dengan Metode WeQual 4.0”.
- [14] Susanti (2017) “Pengaruh Metode WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya”