

**ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP  
WEBSITE SERTA DAMPAK TERHADAP CITRA ORGANISASI  
DENGAN METODE WEBQUAL 4.0**

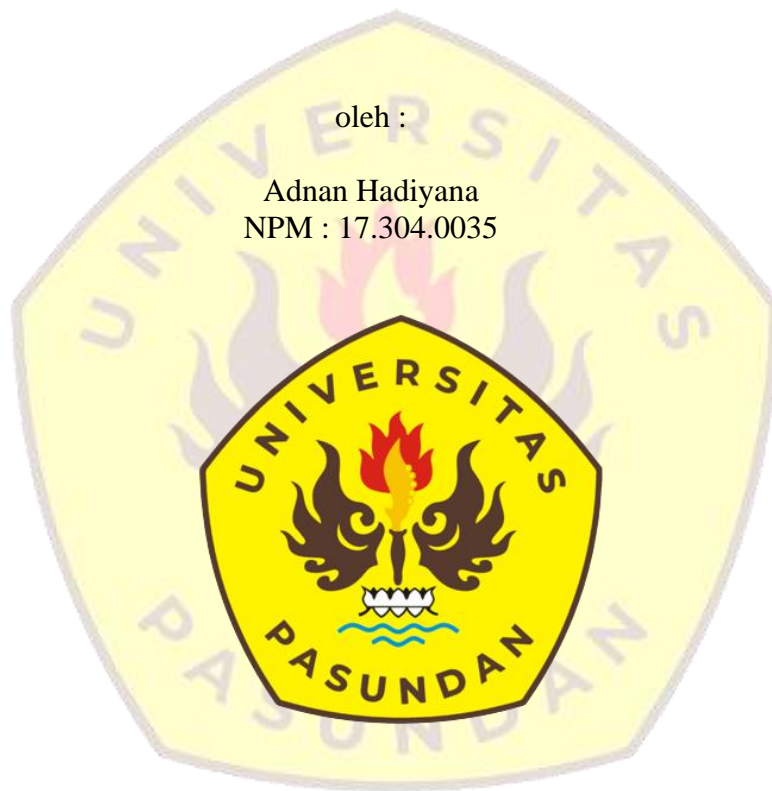
(Studi kasus Website Kecamatan Cileunyi)

**TUGAS AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,  
di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Adnan Hadiyana  
NPM : 17.304.0035



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG  
AGUSTUS 2022**



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari:

Nama : Adnan Hadiyana

NPM : 17.304.0035

Dengan judul:

**“ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE TERHADAP  
SERTA DAMPAK TERHADAP CITRA ORGANISASI DENGAN METODE  
WEBQUAL 4.0”**

(Studi Kasus: Website Kecamatan Cileunyi)

Bandung, 19 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing utama,

(Dr. Ririn Dwi Agustin, S.T. M.T.)

Pembimbing Pendamping,



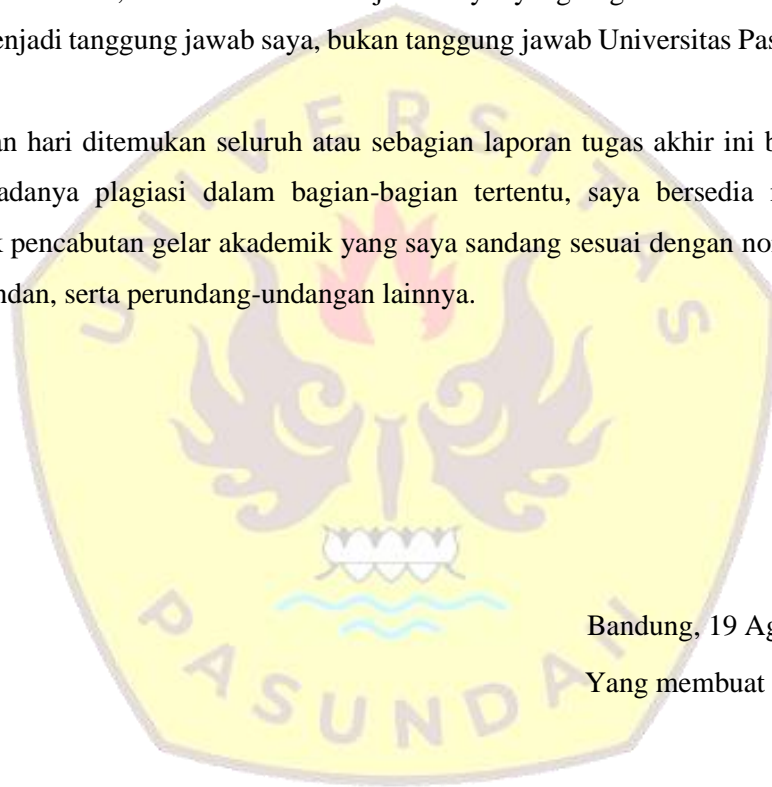
(Asep Somantri, ST., MT.)

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Pasundan Bandung maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah, serta disebutkan dalam Daftar Pustaka pada tugas akhir ini.
4. Kakas, perangkat lunak, dan alat bantu kerja lainnya yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Universitas Pasundan Bandung.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasundan, serta perundang-undangan lainnya.



Bandung, 19 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

**(Adnan Hadiyana)**

NPM. 17.304.0035

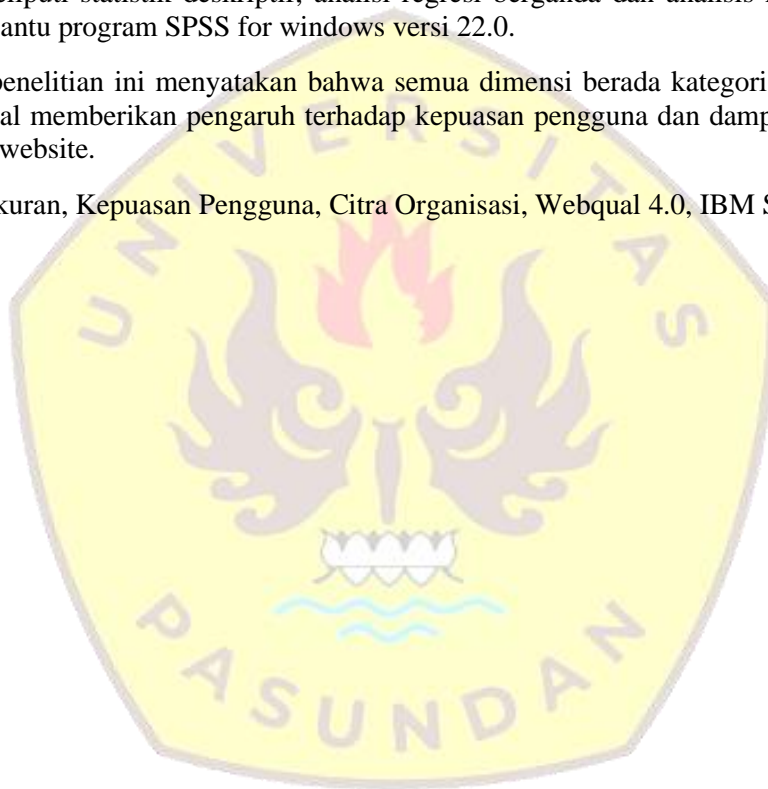
## ABSTRAK

Website kecamatan cileunyi ini dirancang untuk memberikan informasi kegiatan layanan informasi yang ada di lingkungan kecamatan cileunyi. Maka dari itu dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pengguna bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap citra organisasi pengguna itu sendiri, selain itu pengukuran kepuasan juga dilakukan untuk mengetahui isi dari informasi yang diberikan dan semua menu yang ada pada website sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website menggunakan metode webqual yang dapat diharapkan pengguna terus dapat menggunakan website. Agar website ini memiliki tingkat kepuasan yang baik kepada pengguna. Instrumen ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Webqual dari Stuart Barnes dan Richard Vidgen yang menjadi 3 dimensi pengukuran masing – masing yang diuraikan dalam bentuk pertanyaan yang diberikan kepada warga kecamatan cileunyi dengan menggunakan skala likert. Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data meliputi statistik deskriptif, analisis regresi berganda dan analisis regresi sederhana menggunakan alat bantu program SPSS for windows versi 22.0.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa semua dimensi berada kategori tidak puas, serta dimensi dari webqual memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan dampak terhadap citra organisasi terhadap website.

**Kata kunci:** Pengukuran, Kepuasan Pengguna, Citra Organisasi, Webqual 4.0, IBM SPSS.



## ABSTRACT

This cileunyi sub-district website is designed to provide information on information service activities in the cileunyi sub-district environment. Therefore, the measurement of the level of user satisfaction is intended to determine the level of user satisfaction and its impact on the image of the user's organization itself, besides that satisfaction measurements are also carried out to find out the content of the information provided and all the menus on the website according to what is needed..

This study aims to determine the level of user satisfaction with the website using the webqual method which can be expected by users to continue to use the website. So that this website has a good level of satisfaction for users. The measuring instrument used in this research is the Webqual from Stuart Barnes and Richard Vidgen which is made up of 3 measurement dimensions, each of which is described in the form of questions given to residents of the Cileunyi sub-district using a Likert scale. The analytical methods used for data processing include descriptive statistics, multiple regression analysis and simple regression analysis using the SPSS for windows version 22.0 program.

The results of this study state that all dimensions are in the dissatisfied category, and the dimensions of webqual have an influence on user satisfaction and the impact on the organization's image on the website.

**Keywords:** *Measurement, User Satisfaction, Organizational Image, Webqual 4.0, IBM SPSS*



## KATA PENGANTAR

Ucapan dan Puji syukur penulis layangkan kehadiran Ilahi Robbi, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menguatkan diri penulis sehingga dapat membuat Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Pengukuran Website Terhadap Kepuasan Pengguna Serta Dampak Citra Organisasi Dengan Metode WebQual 4.0 Dan (Studi Kasus : Website Kecamatan Cileunyi)”.

Adapun penulisan laporan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program strata 1, di program studi Teknik Informatika Universitas Pasundan.

Penulis sangat menyadari laporan ini dapat terwujud berkat adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan kali ini, penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang penulis telah terima baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini kepada :

1. Kedua Orang Tua tersayang, dan keluarga yang selalu memberikan motivasi serta doanya dalam pembuatan tugas akhir ini.
2. Kedua pembimbing, Ibu Dr. Ririn Dwi Agustin, S.T., M.T, dan Bapak Asep Somantri, S.T., M.T.
3. Kepada penguji bapak Sali Alas Majapahit S,ST. M.KOM.
4. Koordinator Tugas Akhir dan Ketua Kelompok Keilmuan serta seluruh civitas akademika Teknik Informatika di UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG, yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menimba ilmu.
5. Kepala Seluruh staf dari kecamatan cileunyi dan Tim IT support yang telah memberikan izin untuk melakukan serta membantu menyelesaikan penelitian..
6. Seluruh Pengurus Federasi Mahasiswa (FEMA) Universitas Pasundan Periode 2020/2021.
7. Serta teman-teman seperjuangan Universitas Pasundan Bandung yang tidak bisa semua penulis sebutkan.

Tiada gading yang tak retak, tiada gelombang tanpa ombak, segala kesalahan merupakan kelemahan dan kekurangan penulis. oleh karena itu, penulis harapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi perkembangan ilmu teknologi dimasa yang akan datang.

Bandung, 19 Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR ISTILAH .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1-1
1.1 Latar Belakang.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Lingkup Tugas Akhir.....	1-2
1.4 Tujuan Penelitian .....	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU.....	2-1
2.1 Teori yang digunakan .....	2-1
2.1.1 Kepuasan Pengguna .....	2-1
2.1.2 Citra.....	2-1
2.1.3 WebQual.....	2-2
2.1.4 Diagram Fishbone.....	2-5
2.1.5 Karakteristik Fishbone Diagram.....	2-6
2.1.6 Populasi dan Sampel.....	2-6
2.1.6.1 Populasi .....	2-6
2.1.6.2 Sampel.....	2-7
2.1.7 Teknik Pengambilan Sampel .....	2-8
2.1.8. Instrumen Penelitian .....	2-9
<b>2.1.8.1</b> Observasi.....	2-9



<b>2.1.8.2</b>	Wawancara .....	2-9
<b>2.1.8.3</b>	Kuesioner .....	2-9
<b>2.1.8.4</b>	Skala Likert .....	2-10
<b>2.1.9</b>	Analisis Data.....	2-10
2.1.9.1	Analisis Statistika Deskriptif.....	2-10
2.1.9.2	Uji Validitas .....	2-10
2.1.9.3	Uji Reliabilitas.....	2-11
2.1.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	2-12
2.1.9.5	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	2-13
<b>2.1.10</b>	Uji Hipotesis .....	2-14
2.1.10.1	Merumuskan Hipotesis .....	2-14
2.1.10.2	Menentukan Tingkat Signifikan .....	2-15
2.1.10.2.1	Menentukan Nilai Kritis .....	2-15
2.1.10.2.2	Menghitung Statistik Uji.....	2-15
2.1.10.2.3	Membuat Kesimpulan.....	2-15
<b>2.2</b>	Penelitian Terdahulu.....	2-15
<b>BAB 3</b>	<b>SKEMA PENELITIAN .....</b>	<b>3-1</b>
<b>3.1</b>	Alur Dan Tahap Penelitian .....	3-1
<b>3.2</b>	Analisis Masalah Dan Solusi Tugas Akhir.....	3-2
<b>3.2.1</b>	Analisis Masalah.....	3-3
<b>3.2</b>	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-4
<b>3.2.1</b>	Perumusan Hipotesis .....	3-4
<b>3.3</b>	Profil Penelitian .....	3-6
<b>3.4.1</b>	Tempat Penelitian.....	3-6
<b>3.4.2</b>	Objek Penelitian .....	3-6
<b>3.5</b>	Pengolahan Data .....	3-7
<b>BAB 4</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>4-1</b>
<b>4.1</b>	Rancangan Penelitian.....	4-1
<b>4.1.2</b>	Populasi .....	4-1
<b>4.1.3</b>	Sampel .....	4-1

4.1.4	Desain Kuesioner.....	4-2
4.2	Pengumpulan Data.....	4-3
4.3	Pengujian Instrumen .....	4-3
4.3.2	Uji Validitas.....	4-4
4.3.3	Uji Reliabilitas.....	4-4
4.4	Penyebaran Kuesioner .....	4-5
4.5	Profil Responden Kuesioner .....	4-5
4.6	Statistik Deskriptif.....	4-6
4.6.2	Pengguna Terhadap Variabel <i>Usability</i> .....	4-6
4.6.3	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel <i>Information Quality</i> .....	4-7
4.6.4	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel <i>Service interaction Quality</i> .....	4-7
4.6.5	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kepuasan .....	4-7
4.6.6	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Citra Organisasi.....	4-8
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	4-8
4.7.2	Uji Parsial (Uji t) .....	4-8
4.7.3	Uji Simultan (Uji F).....	4-10
4.7.4	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	4-10
4.7.5	Persamaan Regresi Berganda .....	4-11
4.8	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	4-12
4.9	Kesimpulan Hasil Olah Data .....	4-13
4.9.2	Variabel <i>Usability</i> (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	4-13
4.9.3	Variabel <i>Information Quality</i> (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) .....	4-14
4.9.4	Variabel <i>service interaction Quality</i> (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).....	4-14
4.9.5	Variabel Kepuasan Pengguna (Y) terhadap Citra Organisasi (Z).....	4-14
BAB 5 PENUTUP.....		5-1
5.1	Kesimpulan .....	5-1
5.2	Saran .....	5-1
5.3	Rekomendasi.....	5-1
DAFTAR PUSTAKA .....		1
LAMPIRAN.....		1

## DAFTAR ISTILAH

Berikut dibawah ini merupakan istilah-istilah yang terdapat didalam laporan Pengukuran tingkat Kepuasan Pengguna Website Kecamatan Cileunyi dampaknya terhadap Citra Organisasi Menggunakan Webqual.

No.	Nama Istilah	Keterangan
1.	SPSS	Softwer yang digunaka untuk pengolahan data
2.	<i>up to date</i>	Sesuatu kegiatan yang dilakukan terbaru
3.	<i>user satisfaction</i>	Kepuasan pengguna
4.	<i>Usability</i>	Kegunaan
5.	<i>Timeliness</i>	Waktu
6.	<i>information quality,</i>	Informasi kualitas
7	<i>up to date</i>	Sesuatu kegiatan yang dilakukan terbaru
8	<i>user friendly</i>	Suatu keadaan dimana ketika seseorang menggunakan alat, software, website atau sistem operasi secara mudah



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu .....	2-15
Tabel 3.1 Alur Penyelesaian Tugas Akhir.....	3-1
Tabel 3.2 Rangkuman sesi brainstorming diagram sebab-akibat.....	3-3
Tabel 4.2 Pengumpulan data .....	4-3
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	4-4
Tabel 4.4 Rincian Jumlah Kuesioner .....	4-5
Tabel 4.5 Distribusi Responden .....	4-5
Tabel 4.6 Pedoman Kategori.....	4-6
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Usability .....	4-6
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Information Quality.....	4-7
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Service interaction Quality .....	4-7
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan .....	4-7
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Organisasi.....	4-8
Tabel 4.12 Coefficients Regresi Berganda.....	4-9
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	4-9
Tabel 4.14 ANOVA Regresi Berganda.....	4-10
Tabel 4.15 Model Summary Regresi Berganda .....	4-11
Tabel 4.16 Model Summary Regresi Sederhana .....	4-12
Tabel 4.17 ANOVA Regresi Sederhana.....	4-12
Tabel 4.18 Model Coefficients Regresi Sederhana.....	4-13

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1-1 Metodologi Tugas Akhir .....	1-3
Gambar 2-2 Fishbone Diagram Identifikasi Masalah.....	2-5
Gambar 3-1 Analisis Sebab dan Akibat (Fishbone Diagram) .....	3-3
Gambar 3-2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-4



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A .....	A-1
LAMPIRAN B .....	B-1
LAMPIRAN C .....	C-1
LAMPIRAN D.....	D-1
LAMPIRAN E .....	E-1
LAMPIRAN F .....	F-1
LAMPIRAN G.....	G-1
LAMPIRAN H.....	H-1
LAMPIRAN I .....	I-1





# BAB 1

## PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup dan batasan tugas akhir, maksud dan tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

### 1.1 Latar Belakang

Kecamatan cileunyi merupakan sebuah instansi pemerintah yang menerapkan media website sebagai media untuk memberikan informasi untuk masyarakat sekitar kecamatan Cileunyi maupun masyarakat di luar kecamatan cileunyi yang ingin mengetahui informasi sekitar kecamatan Cileunyi, salah satunya berita mengenai kegiatan, mengenai desa - desa yang berada di kecamatan Cileunyi, maupun informasi umum lainnya. Kecamatan Cileunyi mempunyai website media online yang menyajikan konten lokal dengan fokus berita kegiatan - kegiatan yang dilakukan oleh kecamatan Cileunyi.

Diketahui beberapa masalah yang muncul berdasarkan wawancara dengan salah satu pegawainya atau pengelola pada website kecamatan, permasalahan yang ada Seperti informasi atau berita-berita yang dihasilkan oleh website kecamatan ini belum diperbarui secara *up to date*, jarang diakses, karena dari segi tampilan tidak *user friendly*, gangguan seperti lamanya melakukan pengaksesan website, dan masih adanya informasi yang belum bisa diakses pada halaman web kecamatan..

Maka dari hasil wawancara diatas ada beberapa permasalahan yang muncul maka dari itu penelitian ini mengambil studi kasus website kecamatan Cileunyi sebagai objek penelitian penulis. Alasannya adalah agar dari pihak pemerintahan kecamatan sebagai pengelola website mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan websitenya serta mengetahui dampak terhadap citra organisasi. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna (*user satisfaction*) agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal.

Maka untuk mengetahui nilai citra perlu menelaah persepsi dan sikap seseorang terhadap citra organisasi tersebut. Semua sikap bersumber pada organisasi kognitif, pada informasi dan pengetahuan yang kita miliki. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang.



Oleh karena itu diperlukan Analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil Analisis tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari kepuasan pengguna (*user satisfaction*) serta munculnya dampak terhadap citra organisasi. Model yang digunakan untuk penelitian salah satunya yaitu dengan menggunakan metode WebQual 4.0.

Karena metode Webqual 4.0 telah banyak digunakan oleh peneliti terdahulu untuk mengukur suatu kualitas website. Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang ada diatas, terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam prediksi kelulusan yang sedang berjalan. adapun identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pengguna terkait kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan format yang disediakan pada website?
2. Bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan menggunakan tiga komponen yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* yang terdapat pada model WebQual 4.0 ?

## 1.3 Lingkup Tugas Akhir

Dari permasalahan yang timbul maka penulis membatasi beberapa permasalahan diantaranya :

1. Adapun tujuan penelitian tugas akhir yang ingin dicapai adalah didapatnya kesimpulan kepuasan pengguna website kecamatan Cileunyi Kab. Bandung dari sisi *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*.
2. Serta dapat mengetahui faktor faktor yang akan menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankannya kulalitasnya melalui webqual 4.0

## 1.4 Tujuan Penelitian

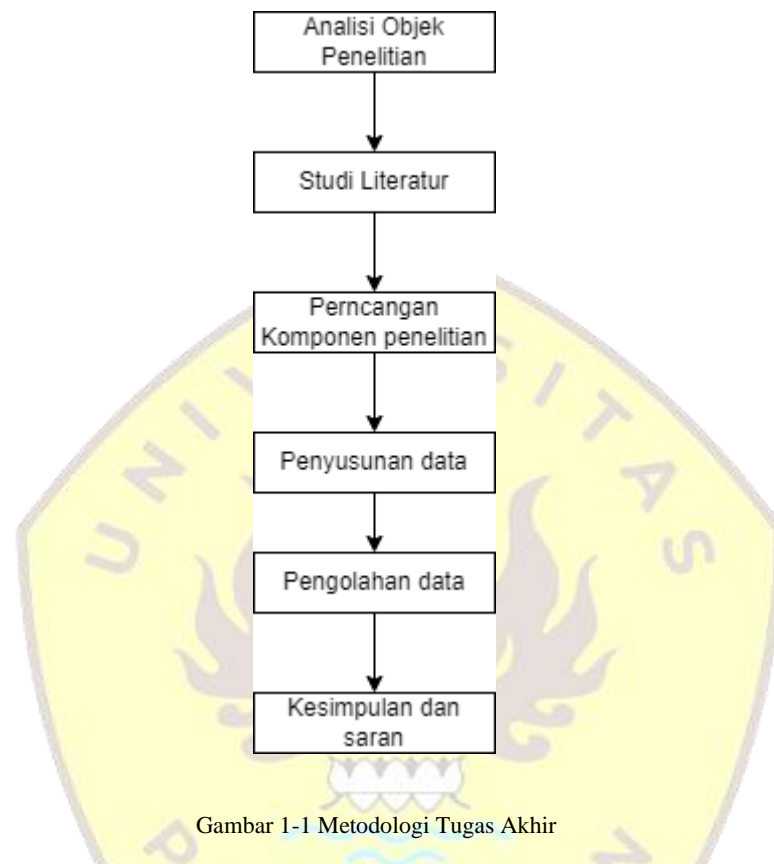
Penyelesaian tugas akhir dibatasi sebagai berikut :

1. Analisis tugas akhir menggunakan 3 variabel yaitu tiga variabel *usability*(kegunaan), *informasi quality* (kualitas informasi) dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi ) dari metode webqual 4.0.
2. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survey dalam bentuk kuesioner baik secara langsung dan tidak langsung(online maupun offline). Kuesioner dirancang dalam bentuk pertanyaan dengan 5 skala likert,
3. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi IBM SPSS

4. Hasil Penelitian tugas akhir berupa kesimpulan tingkat kepuasan serta dampaknya terhadap pada Citra Organisasi.

### 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi tugas akhir merupakan sekumpulan kegiatan untuk menyelidiki/ menyelesaikan suatu masalah atau tata cara/tahapan dalam melakukan sebuah penelitian. Metode penelitian pada penyusunan tugas akhir ini secara garis besar digambarkan dengan diagram alur pada gambar 1.1 :



Gambar 1-1 Metodologi Tugas Akhir

Penjelasan metodologi tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Analisis Objek Penelitian  
pengumpulan data pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi dan berkaitan dengan judul penelitian.
2. Studi Literatur  
Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, paper dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian.
3. Perancangan komponen Penelitian  
Pada tahap ini merancang penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengukur persepsi setiap variabel dan mendesain kuesioner dengan membuat pertanyaan berdasarkan variabel teramati dan memberikan skor untuk setiap pertanyaan yang telah dibuat, menentukan jumlah sampel yang akan digunakan sebagai responden.
4. Penyusunan Data

Pada tahap ini yakni melakukan perencanaan semua komponen yang diperlukan dalam melakukan dan penelitian Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

#### 5. Pengolahan Data

Pada tahap ini melakukan pengolahan data dari data yang telah diperoleh seperti:

1. Deskripsi objek penelitian
2. Statistik Deskriptif
3. Hasil Pengujian Data

#### 6. Kesimpulan dan saran

Setelah dilakukan perhitungan statistik, maka pada tahap ini akan diambil kesimpulan dan saran.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas, ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan.

Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup tugas akhir, tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

#### **BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU**

Bab ini berisi definisi, teori-teori serta konsep yang diperlukan dalam pengerjaan tugas akhir. Bab ini juga membahas mengenai jurnal-jurnal ilmiah terdahulu yang memiliki kemiripan dengan tugas akhir yang dikerjakan.

#### **BAB 3 SKEMA PENELITIAN**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, peta analisis, analisis persoalan, analisis solusi, analisis konsep, kerangka pemikiran teoritis, dan objek penelitian.

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, statistik deskriptif, hasil pengujian hipotesis, dan hasil penelitian.

#### **BAB 5 PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian atau tugas akhir serta saran untuk memberikan rekomendasi aplikasi Data Penyelidikan yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [AEO11] Ardianto, Elvinaro. 2011. Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis rekayasa media.
- [ASK16] A'ang Subiyakto, Measurement of the information system project success of the higher education institutions in Indonesia: a pilot study
- [BV02] Barnes, S., & Vidgen, R., (2002), An integrative approach to the assessment of e-commerce quality, *Journal of Electronic Commerce Research*. 3(3).
- [BV03] Barnes, S., & Vidgen, R., (2003), "Interactive E-Government: Evaluating the Web Site of the UK Inland Revenue", *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 2(1), 22pp.
- [JFK96] Jeffkins, Frank. Public Relations. Edisi Keempat. Jakarta, 1996
- [JOG05] Jogiyanto. 2015. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [KAD13] Kadir, Abdul dkk. 2013. *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [OSA07] Oliver, Sandra. 2007. "Strategi Public Relations". Penerbit Erlangga. Jakarta
- [PHK02] Philip Kotler. 2002. manajemen Pemasaran. Edisi Millenium. Jilid 2. Jakarta: Prenhallindo
- [SAE07] Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro. 2007, Dasar-Dasar Public Relation Cetakan kelima, Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosdakarya
- [SAN12] Sanjaya, I. (2012). Pengukuran kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal penelitian iptek-kom*, 14(1), 1-14.
- [SHN07] Harrison, Shirley. 2007. *Marketers Guide To Public Relations*. New York: John Willy and Son.
- [SUG10] Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [SUG12] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [TAJ08] Tarigan, J. 2008. User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 10 No. 1. ISSN : 1411-0288.
- [UMJ91] Umar, J. (1991). *Pengantar Penilaian Pendidikan (Makalah)*. Jakarta: PUSISJIAN, Balitbang, Depdikbud

