

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE
RSUD H.ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI
DENGAN METODE WEBQUAL 4.0**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh :

Yaumil fitri

8040200199

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Website RSUD
H.Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi Dengan Metode
Webqual 4.0

Nama : Yaumil Fitri

Nim : 8040200199

Tanggal Sidang : 21 Februari 2024

Mengesahkan

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Benni Purnama, SE, M.Kom
NIK : YDB.02.75.003

Gunardi, S.Kom, M.S.I
NIK:YDB.02.79.016

Ka. Prodi Sistem Informasi

Herti Yani, S.Kom, M.S.I
NIK : YDB.11.83.078

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Yaumil Fitri

NIM : 8040200199

JUDUL TUGAS AKHIR : Analisis Kualitas Layanan Website RSUD

H.Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi Dengan

Menggunakan Metode Webqual 4.0

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencamtumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Dinamika Bangsa.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Dinamika Bangsa.

Demikian pernyataan ini saya buat

Jambi, , ,2024

Yaumil Fitri

ABSTRAK

Yaumil Fitri, 8040200199

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE RSUD H.ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI

Kata Kunci : *Website, Webqual, Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality*, Kepuasan Pengguna

(xii + 66 + Lampiran)

Website RSUD H.Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi adalah media informasi secara *online* yang digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang ingin mengetahui informasi mengenai RSUD H.Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi. Setelah dilakukan observasi secara langsung terhadap *website*, terdapat beberapa kekurangan pada saat mengakses informasi pada *website* tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna *website* untuk mengetahui bagaimana pandangan pengguna terhadap kepuasan pengguna *website* RSUD H.Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna *website* yaitu metode *webqual* 4.0 dengan 4 variabel yang diukur dalam menentukan kepuasan pengguna *website*, yaitu *usability, information quality, interaction quality, user statisfaction*. Pengumpulan data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, kemudian data, kuesioner diuji menggunakan aplikasi SmartPLS lalu dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui variabel yang berpengaruh signifikan atau tidak. Dimana seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan maupun tidak terhadap variabel *user statisfaction*. Sementara secara parsial, didapati seluruh variabel berpengaruh terhadap variabel *user statisfaction*. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan perbaikan untuk lebih mengembangkan *website* yang berkualitas, sehingga pihak RSUD H.Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi lebih memperhatikan dan mempertahankan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Daftar Pustaka (2015-2021)

ABSTRACT

Yaumil Fitri 8040200199

ANALYSIS OF WEBSITE SERVICE QUALITY OF H.ABDURRAHMAN SAYOETI Regional Hospital, JAMBI CITY

Keywords : Website, Webqual, Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, User Satisfaction

(xii + 66 + Attachments)

The website of RSUD H. Abdurrahman Sayoeti, Jambi City is an online information medium that is used to provide information to the public who want to know information about RSUD H. Abdurrahman Sayoeti, Jambi City. After direct observation of the website, there were several shortcomings when accessing information on the website. Therefore, it is necessary to analyze website user satisfaction to find out how users view user satisfaction with the H.Abdurrahman Sayoeti Hospital website, Jambi City. In this research, the method used to analyze website user satisfaction is the webqual 4.0 method with 4 variables measured in determining website user satisfaction, namely usability, information quality, interaction quality, user statistics. Data collection was obtained by distributing questionnaires to respondents, then the data, questionnaires were tested using the SmartPLS application and then hypothesis testing was carried out to find out which variables had a significant effect or not. Where all independent variables simultaneously have a significant or non-significant effect on the user satisfaction variable. Meanwhile, partially, it was found that all variables had an influence on the user satisfaction variable. The results of the research can be used as improvement material to further develop a quality website, so that the H. Abdurrahman Sayoeti Hospital, Jambi City more attention and maintains service quality towards user satisfaction.

Bibliography (2015-2021)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmatnya dengan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Website RSUD H.Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi Dengan Metode Webqual 4.0”** tepat pada waktunya. Kemudian penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang berjasa besar atas selesainya laporan Tugas Akhir ini :

1. Bapak Dr. Ir. Eddy Anthony, SH, MM selaku ketua Yayasan Dinamika Bangsa Jambi
2. Bapak Setiawan Assegaf, ST, MMSI, selaku Rektor Universitas Dinamika Bangsa jambi
3. Ibu Desy Kisibianty, ST, M.S.I selaku Dekan Ilmu Komputer Universitas Dinamika Bangsa Jambi
4. Ibu Herti Yani, S.Kom, M.S.I selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Dinamika Bangsa Jambi
5. Bapak Dr. Benni Purnama,SE,M.Kom selaku dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi masukan serta arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Gunardi, S.Kom, M.S.I selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi masukan serta arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu dr.Anastasia Yekti Heningnurani, MARS selaku direktur Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi yang telah membantu memberi izin untuk melakukan penelitian tugas akhir ini.
8. Ibu Sahridayanti Nainggolan, SKM, MKM selaku Kasubbag Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi yang telah memberi izin dan membantu dalam melakukan penelitian tugas akhir ini, sehingga mendapatkan data-data yang dibutuhkan.
9. Kepada Bapak Saharuddin dan Ibu Aminah tercinta dan keluarga yang tak henti-hentinya memberikan dukungan,semangat, doa dan materi yang tulus dan ikhlas sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Tak lupa pula penulis ucapkan terimakasih untuk teman-teman yang telah memberikan saran, kritik, dorongan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, semoga memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi acuan bagi rekan-rekan yang akan membuat skripsi untuk sistem informasi kualitas layanan *website* yang lebih sempurna lagi.

Jambi, , ,2024

Yaumil Fitri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	2
1.2 RUMUSAN MASALAH	3
1.3 BATASAN MASALAH.....	3
1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 ANALISIS	8
2.2 KUALITAS	9
2.2.1 Kualitas Layanan	9
2.2.2 Kualitas Informasi	10
2.3 WEBSITE.....	11
2.4 KONSEP WEBQUAL.....	13
2.5 SKALA LIKERT.....	14
2.6 SMART PLS	15

2.7 PENELITIAN SEJENIS	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN	22
3.1.1 Identifikasi Masalah	23
3.1.2 Studi Literatur	23
3.1.3 Pengembangan Model Penelitian	24
3.1.4 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	25
3.1.5 Pengolahan Hasil Kuesioner	27
3.1.6 Pengumpulan Data	28
3.1.7 Teknik Sampling	29
3.1.8 Analisis Data	29
3.1.9 Hasil Analisis dan Pembahasan	30
3.1.10 Pembuatan Laporan	31
3.2 METODE PENGUMPULAN DATA	31
3.3 PENENTUAN POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	32
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.4 OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL	34
3.4.1 Operasional Variabel	34
3.5 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN	36
BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN	38
4.1 GAMBARAN UMUM WEBSITE RSUD H.ABDURRAHMANSAYOETI KOTA JAMBI	38
4.1.1 Visi dan Misi RSUD H.Abdurrahman Sayoeti	39
4.1.2 Halaman Menu Website	40
4.2 OPERASIONAL VARIABEL	41
4.3 INDIKATOR TERHADAP VARIABEL	42
4.4 PERANCANGAN KUESIONER	43
4.5 HIPOTESIS	48
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI	51
5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN	51
5.2.1 Jenis Kelamin	51
5.2.2 Responden Berdasarkan Usia	52

5.2.3 Responden Berdasarkan Akses Website	53
5.3 MODEL PENGUKURAN (<i>Outer Model</i>)	54
5.3.1 Uji Reliabilitas.....	54
5.3.2 Uji Validitas Nilai AVE dan Nilai Diskriminan.....	55
5.4 EVALUASI INNER MODEL.....	60
5.4.1 <i>Nilai R-Square</i>	60
5.4.2 Uji Hipotesis.....	61
BAB VI PENUTUP	64
6.1 KESIMPULAN	64
6.2 SARAN.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Skala Likert	15
Tabel 2.2 Penelitian Sejenis	18
Tabel 4.1 Definisi Variabel Operasional	42
Tabel 4.2 Indikator-indikator Variabel	43
Tabel 4.3 Rancangan Variabel.....	43
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Akses Website	53
Tabel 5.4 <i>Uji Reliabilitas</i>	54
Tabel 5.5 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	57
Tabel 5.6 Hasil Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Variabel Webqual	14
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	22
Gambar 3.2 Model Penelitian Webqual 4.0	24
Gambar 3.3 Rumus Sampel	33
Gambar 3.4 Rumus Sampel	34
Gambar 4.1 Gedung RSUD H.Abdurrahman Sayoeti	39
Gambar 4.2 Website RSUD H.Abdurrahman Sayoeti	40
Gambar 4.3 Kuesioner <i>Usability Quality</i>	46
Gambar 4.4 Kuesioner <i>Information Quality</i>	46
Gambar 4.5 Kuesioner <i>Interaction Quality</i>	47
Gambar 4.6 Kuesioner <i>User Satisfaction</i>	47
Gambar 5.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 5.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar 5.3 Grafik Responden Berdasarkan Akses Website	53
Gambar 5.4 Model SEM	56
Gambar 5.5 <i>Outer Loading</i>	56
Gambar 5.6 Diagram <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	58
Gambar 5.7 <i>Cross Loading</i>	59
Gambar 5.8 Nilai <i>R Square</i> dan <i>R Square Adjusted</i>	60
Gambar 5.9 <i>Output Bootsraping</i>	61
Gambar 5.10 Uji Hipotesis	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Daftar Riwayat Hidup.....	1.1
Surat Izin Dari Unama.....	1.2
Surat Balasan Dari Objek	1.3
Kuesioner.....	1.4
Tabulasi Data Kuesioner Excel	1.5
Dokumentasi.....	1.6