

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE LEMBAGA KEBIJAKAN  
PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH E-KATALOG  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***



**ANNA MAULIDITA WIDY ANGGRAENA**

**1512620074**

**PROGRAM STUDI**

**PENDIDIKAN TEKNIK INFORKATIKA DAN KOMPUTER**

**FAKULTAS TEKNIK**


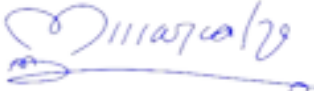
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**




## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS KUALITAS WEBSITE LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH E-KATALOG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Anna Maulidita Widy Anggraena, NIM. 1512620074

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dosen Pembimbing 1: Ressy Dwitias Sari, S.T., MT. NIP. 198909152019032021		02 Juli 2024
Dosen Pembimbing 2: Murien Nugraheni, S.T., M.Cs. NIP. 198710112019032012		02 Juli 2024

### PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dosen Penguji 1 (Ketua Penguji): Diat Nurhidayat, S. Pd, M.T.I NIP. 198308192018031001		01 Juli 2024
Dosen Penguji 2: ZE. Ferdi Fauzan Putra, M.Pd. T NIP. 199002032019031013		30 Juni 2024
Dosen Penguji 3: Ali Idrus, M.Kom. NIP. 198802262019031010		01 Juli 2024

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini yang berjudul Analisis Kualitas Website Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah E-katalog Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 21 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



Anna Maulidita Widy Anggraena

No. Reg. 1512620074



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anna Maulidita Widy Anggraena  
NIM : 1512620074  
Fakultas/Prodi : Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer  
Alamat Email : [annamauliditawidyanggraena\\_1512620074@mah.unj.ac.id](mailto:annamauliditawidyanggraena_1512620074@mah.unj.ac.id)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Kualitas Website Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah E-Katalog Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Juni 2024

Penulis

Anna Maulidita Widy Anggraena

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Website Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah E-katalog Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual 4.0*”**. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih tersebut peneliti tujukan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala penyertaan, hikmat, serta nafas kehidupan yang sampai saat ini masih bisa peneliti rasakan.
2. M. Ficky Duskarnaen, M.Sc selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta.
3. Ressay Dwitias Sari, S.T., M.T.I selaku Dosen Pembimbing 1 skripsi.
4. Murién Nugraheni, S.T., M.Cs selaku Dosen Pembimbing 2 skripsi.
5. Bapak/Ibu dosen Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang telah mendukung peneliti.
7. Akbar Maulana, yang telah memberi dukungan, motivasi, pengingat dan menemani peneliti selama penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik, saran dan masukan sangat peneliti harapkan untuk memberikan wawasan bagi pembaca maupun peneliti sendiri.

Jakarta, 21 Januari 2024

Peneliti,



Anna Maulidita Widy Anggraena

## ABSTRAK

**Anna Maulidita Widy Anggraena**, Analisis Kualitas Website Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah E-katalog Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual* 4.0. Skripsi. Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Jakarta 2024. Dosen Pembimbing: Ressy Dwitias Sari, S.T., M.T.I dan Murien Nugraheni, S.T., M.Cs.

Dampak dari kemajuan infrastruktur teknologi mengenalkan cara baru dalam menjalankan bisnis yang diikuti oleh pemerintah yaitu *e-government*. Namun, tidak ditemukan adanya analisis Website LKPP E-Katalog terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website LKPP E-Katalog sebagai *platform e-government* terhadap tingkat kepuasan pengguna. Metode pada penelitian ini menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dengan pendekatan kuantitatif. Diperoleh data dari 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* melalui kuesioner online dengan *Google Form*. Pengolahan data menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 27.0. Hasil analisis pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Website berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 74,4%. Kegunaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas website LKPP E-Katalog secara umum baik, namun beberapa area perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan yaitu indikator US3 “Website E-Katalog mudah dinavigasikan”, US5 “Website E-Katalog memiliki penampilan yang menarik”, US8 “Website E-Katalog memberikan pengalaman yang positif dalam penggunaannya”, SI4 “Website E-Katalog memberi ruang untuk personalisasi”, US5 “Website E-Katalog memberi kemudahan untuk berkomunikasi”.

**Kata Kunci:** Analisis Kualitas Website, Metode *WebQual* 4.0, E-Katalog, Pengadaan Barang dan Jasa, Pemerintah

## ABSTRACT

**Anna Maulidita Widy Anggraena**, *Analysis of National Procurement Board E-katalog Website Quality on User Satisfaction Using WebQual 4.0 Method. Bachelor Thesis. Informatics and Computer Engineering Education Study Program. Faculty of Engineering. Jakarta State University 2024. Supervisor: Ressay Dwitias Sari, S.T., M.T.I and Murien Nugraheni, S.T., M.Cs.*

The development of information technology infrastructure has introduced new ways of conducting business, and the government has followed suit with e-government initiatives. However, no analysis of the LKPP E-Katalog website's impact on user satisfaction has been found. This study aims to analyze the quality of the LKPP E-Katalog website, an e-government platform, in relation to user satisfaction. The study employs the WebQual 4.0 Method with a quantitative approach. Data was collected from 100 respondents using purposive sampling through an online questionnaire with Google Forms. Data processing was conducted using IBM SPSS Statistics 27.0 software. The analysis results show that website quality has a significant positive impact on user satisfaction (74.4%). Usability has a significant negative impact on user satisfaction, while Information Quality and Service Interaction have significant positive impacts. This research concludes that the overall quality of the LKPP E-Katalog website is good. However, several areas need improvement to enhance overall user satisfaction, namely the indicators US3 "The E-Catalog website is easy to navigate", US5 "The E-Catalog website has an attractive appearance", US8 "The E-Catalog website provides a positive experience in its use", SI4 "The E-Catalog website provides space for personalization", US5 "The E-Catalog website facilitates communication".

**Keywords:** Website Quality Evaluation, WebQual 4.0 Method, E-Katalog, Procurement of Goods and Services, Government

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Rumusan Masalah .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	6
1.5.2. Manfaat Praktis .....	6
BAB II .....	7
2.1. Deskripsi Konseptual .....	7
2.1.1. Kepuasan Pengguna sebagai Dependent Variable (Y) .....	7
2.1.2. Analisis Kualitas Website LKPP E-Katalog Menggunakan Metode <i>WebQual</i> 4.0 sebagai Independent Variable (X) .....	8
2.2. Penelitian yang Relevan .....	24
2.3. Kerangka Teoritik .....	27
2.4. Hipotesis Penelitian .....	30
BAB III .....	31
3.1. Tujuan Penelitian .....	31
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
3.3. Metode Penelitian .....	31
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.4.1. Populasi .....	33



3.4.2.	Sampel.....	33
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.1.	Instrumen Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Terikat (Y).....	35
3.5.2.	Instrumen Analisis Kualitas Website LKPP E-Katalog Menggunakan Metode <i>WebQual</i> 4.0 sebagai Variabel Bebas (X)	36
3.5.3.	Jenis Instrumen Penelitian .....	38
3.6.	Teknik Analisis Data.....	39
3.6.1.	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.2.	Uji Regresi Linear Berganda.....	40
3.6.3.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40
3.6.4.	Uji Hipotesis .....	41
3.7.	Hipotesis Statistika.....	41
BAB IV	.....	42
4.1.	Deskripsi Data.....	42
4.1.1.	Jenis Kelamin.....	42
4.1.2.	Usia .....	42
4.1.3.	Lama Pengalaman Penggunaan Website .....	43
4.1.4.	Hasil Perhitungan Kualitas Website .....	44
4.2.	Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	49
4.2.1.	Uji Normalitas.....	49
4.2.2.	Uji Multikolinearitas .....	49
4.3.	Uji Regresi Linear Berganda.....	50
4.4.	Uji Koefisien Determinasi .....	51
4.5.	Pengujian Hipotesis .....	52
4.5.1	Uji F Simultan.....	52
4.5.2	Uji T Parsial .....	52
4.6.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	54
4.6.1	Evaluasi Kualitas Website LKPP E-Katalog .....	54
4.6.2	Pengaruh Variabel X1 (Kegunaan) terhadap Y (Kepuasan Pengguna) .....	54
4.6.3	Pengaruh Variabel X2 (Kualitas Informasi) terhadap Y (Kepuasan Pengguna) .....	55

4.6.4	Pengaruh Variabel X3 ((Interaksi Layanan) terhadap Y (Kepuasan Pengguna) .....	56
BAB V	.....	57
5.1.	Kesimpulan .....	57
5.2.	Implikasi .....	58
5.3.	Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA	.....	59
DAFTAR LAMPIRAN	.....	63
Lampiran 1.	Daftar Pernyataan Pengguna Observasi .....	63
Lampiran 2.	Data Jawaban Observasi .....	65
Lampiran 3.	Instrumen Pernyataan Kuesioner .....	73
Lampiran 4.	Data Jawaban Kuesioner .....	75
Lampiran 5.	Hasil Pengujian SPSS .....	89
Lampiran 6.	Bukti Penyebaran Kuesioner .....	92
Lampiran 7.	Surat Izin Observasi .....	93
Lampiran 8.	Surat Balasan Izin Observasi .....	94
Lampiran 9.	Surat Kelayakan Skripsi .....	95
Lampiran 10.	Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi .....	96
Lampiran 11.	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing Skripsi .....	97
Lampiran 12.	Surat Pernyataan Dosen Pembimbing .....	99
Lampiran 13.	Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing .....	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	.....	102

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Variabel <i>Usability Quality</i> .....	13
Tabel 2.2 Referensi tiap indikator <i>Usability</i> .....	14
Tabel 2.3 Indikator Variabel <i>Information Quality</i> .....	17
Tabel 2.4 Referensi tiap indikator <i>Information Quality</i> .....	17
Tabel 2.5 Indikator Variabel <i>Service Interaction Quality</i> .....	20
Tabel 2.6 Referensi tiap indikator <i>Service Interaction</i> .....	21
Tabel 2.7 Penelitian Relevan dalam 5 tahun terakhir .....	24
Tabel 3.1 Kriteria Responden .....	33
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Y .....	35
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel X .....	36
Tabel 3.4 Skala Likert .....	38
Tabel 3.5 Bagian Pertama Indikator Pernyataan Profil Responden .....	38
Tabel 3.6 Kategori Nilai Uji R Square .....	40
Tabel 4.1 Kategori Penilaian Kepuasan Pengguna .....	44
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Kualitas Website .....	44
Tabel 4.3 Persentase Kepuasan tiap Variabel .....	46
Tabel 4.4 Tabel Prioritas Perbaikan .....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Adjusted R Square .....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji F Simultan .....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji T Parsial .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Rata-rata Kunjungan Situs E-Commerce (Ahdiat, 2023).....	1
Gambar 1.2 Logo E-Katalog LKPP (Lanyardi, 2022).....	2
Gambar 1.3 Diagram hasil survei 20 pengguna E-Katalog .....	3
Gambar 1.4 Diagram hasil survei 20 pengguna E-Katalog .....	3
Gambar 1.5 Model Konseptual <i>WebQual</i> 4.0 (Asep Rosyadi, 2021).....	4
Gambar 2.1 Logo E-Katalog LKPP .....	11
Gambar 2.2 Kerangka Teoritik Penelitian .....	27
Gambar 2.3 Hubungan antara Variabel Independen dan Dependen.....	28
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	32
Gambar 3.2 Jumlah Pengguna E-katalog.....	33
Gambar 4.1 Diagram persentase Jenis Kelamin responden.....	42
Gambar 4.2 Diagram persentase Usia responden .....	43
Gambar 4.3 Diagram persentase Lama Pengalaman responden.....	43
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pernyataan Pengguna Observasi .....	63
Lampiran 2. Data Jawaban Observasi.....	65
Lampiran 3. Instrumen Pernyataan Kuesioner.....	73
Lampiran 4. Data Jawaban Kuesioner .....	75
Lampiran 5. Hasil Pengujian SPSS.....	89
Lampiran 6. Bukti Penyebaran Kuesioner .....	92
Lampiran 7. Surat Izin Observasi .....	93
Lampiran 8. Surat Balasan Izin Observasi.....	94
Lampiran 9. Surat Kelayakan Skripsi .....	95
Lampiran 10. Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi.....	96
Lampiran 11. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing Skripsi.....	97
Lampiran 12. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing .....	99
Lampiran 13. Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing .....	101

