

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PPDB KOTA
BLITAR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

**Oleh :
DEBBY NAVIA ANGGRAINI
NIM. 20104410069**



**UNIVERSITAS ISLAM BALITAR
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
JULI 2024**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PPDB KOTA
BLITAR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Balitar Blitar
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh:
DEBBY NAVIA ANGGRAINI
NIM. 20104410069

**UNIVERSITAS ISLAM BALITAR
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
JULI 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi oleh Debby Navia Anggraini ini
telah diperiksa dan disetujui untuk diuji,

Blitar, 23 Juli 2024

Pembimbing I



(Zurita Wulansari, S.Kom., M.T)

NIDN. 0708068601

Blitar, 23 Juli 2024

Pembimbing II



(Rizki Dwi Romadhona, S.S.T., M.Tr.T)

NIDN. 0730019602

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Debby Navia Anggraini ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Juli 2024

Dewan Penguji



Saiful Nur Budiman, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0710028805

, Ketua (Penguji I)



Sabitua Kirom, S.Pd., M.Pd
NIDN. 0703079004

, Anggota (Penguji II)



Zuhita Wulansari, S.Kom., M.T
NIDN. 0708068601

, Anggota (Pembimbing I)



Rizki Dwi Romadhona, S.S.T., M.Tr.T
NIDN. 0730019602

, Anggota (Pembimbing II)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik
Informatika




Saiful Nur Budiman, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0710028805

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknologi Informasi




Abdi Pandu Kusuma, S.Kom., M.T
NIDN. 0710058506

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Debby Navia Anggraini

NIM : 20104410069

Fakultas : Teknologi Informasi

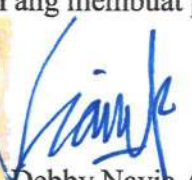
Program Studi : Teknik Informatika

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah (Skripsi) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Website PPDB Kota Blitar Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0” yang saya tulis ini adalah benar - benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, baik sebagian atau keseluruhan kesuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebut sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Blitar, 23 Juli 2024
Yang membuat pernyataan




Debby Navia Anggraini
NIM. 20104410069

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."
(Al-Insyirah 94:6)

"Live by doing what you love, work hard to achieve it, and if you want to give up, just do it, but don't regret it."
(Debby Navia Anggraini)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. **Allah SWT**, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. **Orang tua tercinta**, yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan semangat tiada henti. Tanpa Ayah dan Ibu, pencapaian ini tidak mungkin terwujud.
3. **Keluarga tersayang**, Kak Anggra, Mas Ega, Mas Hendi, Mama, Bibi, Mas Jimmy, Mamak, Mbah Uti, Mbak Lia, Dzaki, Adzkia, Ryujin, yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat.
4. **Sahabat-sahabat terbaik**, yang telah menjadi tempat berbagi suka dan duka serta memberikan semangat dan motivasi selama masa studi.
5. **Almamater**, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengembangkan diri dan menimba ilmu.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal menuju kesuksesan yang lebih besar.

Dengan penuh rasa syukur,

Debby Navia Anggraini

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Website PPDB Kota Blitar Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode WebQual 4.0". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Islam Balitar.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Soebiantoro, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Balitar
2. Bapak Abdi Pandu Kusuma, S.Kom., M.T, selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi
3. Bapak Saiful Nur Budiman, S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika
4. Ibu Zunita Wulansari, S.Kom., M.T, selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Rizki Dwi Romadhona, S.S.T., M.Tr.T, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Saiful Nur Budiman, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Penguji 1 dan Bapak Sabitul Kirom, M.Pd, selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Islam Balitar yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama masa studi.
7. Kedua orang tua tercinta serta seluruh keluarga tersayang yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat yang tiada henti.
8. Teman-teman dan rekan-rekan mahasiswa Teknik Informatika angkatan 2020 yang telah menjadi tempat berbagi cerita, pengalaman, saling memberikan motivasi, dukungan dan doa selama penulisan skripsi ini.
9. Jeni, kucing ganteng kesayangan penulis, yang selalu setia menemani dan memberikan kehangatan serta keceriaan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
10. Jeni NCT Dream yang telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Kehadirannya sebagai *mood booster* memberikan semangat tambahan bagi penulis untuk terus bekerja keras dan mencapai tujuan.
11. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang analisis kualitas layanan *website*.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Blitar, 23 Juli 2024
Penulis

Debby Navia Anggraini