

TUGAS AKHIR
PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI
BUKU POKOK MAKAM MENGGUNAKAN METODE
E-SERVQUAL
(Studi Kasus: Desa-Desa Sekitar Banyumas)



MIFTAHUL JANNAH

19103056

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023

TUGAS AKHIR

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI
BUKU POKOK MAKAM MENGGUNAKAN METODE
E-SERVQUAL
(STUDI KASUS: DESA-DESA SEKITAR BANYUMAS)**

**MEASUREMENT OF THE QUALITY OF SERVICE IN
THE APPLICATION OF THE TOWN BOOK USING
THE E-SERVQUAL METHOD
(CASE STUDY: VILLAGES AROUND BANYUMAS)**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



MIFTAHUL JANNAH

19103056

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI
BUKU POKOK MAKAM MENGGUNAKAN METODE
E-SERVQUAL
(STUDI KASUS: DESA-DESA SEKITAR BANYUMAS)**

**MEASUREMENT OF THE QUALITY OF SERVICE IN
THE APPLICATION OF THE TOWN BOOK USING
THE E-SERVQUAL METHOD
(CASE STUDY: VILLAGES AROUND BANYUMAS)**

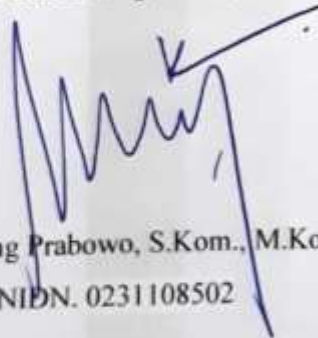
Dipersiapkan dan Disusun Oleh

MIFTAHUL JANNAH

19103056

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal: 4 Juli 2023**

Pembimbing Utama,



(Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom)
NIDN. 0231108502

Pembimbing Pendamping,



(Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI)
NIDN. 0307057601

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

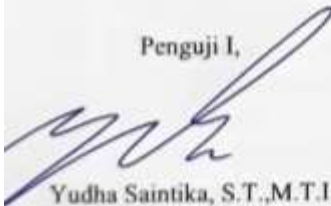
**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI
BUKU POKOK MAKAM MENGGUNAKAN METODE
E-SERVQUAL
(STUDI KASUS: DESA-DESA SEKITAR BANYUMAS)**

**MEASUREMENT OF THE QUALITY OF SERVICE IN
THE APPLICATION OF THE TOWN BOOK USING
THE E-SERVQUAL METHOD
(CASE STUDY: VILLAGES AROUND BANYUMAS)**

Disusun Oleh
MIFTAHUL JANNAH
19103056

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Kamis, 20 Juli 2023

Penguji I,



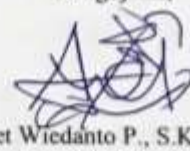
Yudha Sainika, S.T., M.T.I
NIDN. 0621128902

Penguji II,



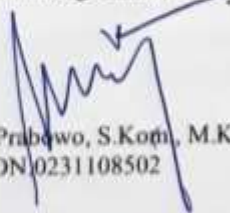
Sarah Aniti, S.Kom., M.MT
NIDN.0610108905

Penguji III,



M. Awiet Wiedanto P., S.Kom., M.MSI.
NIDN.0625059201

Pembimbing Utama,



Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom
NIDN.0231108502

Pembimbing Pendamping,



Resad Setyadi, S.Si., M.T., M.MSI
NIDN. 0307057601

Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang Bertandatangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Miftahul Jannah

NIM : 19103056

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI BUKU POKOK
MAKAM MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (STUDI KASUS:
DESA-DESA SEKITAR BANYUMAS)**

Dosen Pembimbing Utama : Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping : Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI

1. Karya tulis ini adalah benar benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupu di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama penarang dan disebutkan dalam daftar pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunka yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikekudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernytaaan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 4 Juli 2023,

Yang Menyatakan



(Miftahul Jannah)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “ **Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Buku Pokok Makam Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Desa-Desa Sekitar Banyumas)**”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Informatika.

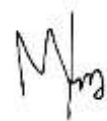
Sepanjang penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari dan mengalami berbagai macam hambatan baik dari dalam diri penulis maupun dari luar. Namun, semua hambatan tersebut akhirnya dapat terselesaikan dengan adanya dukungan, doa, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan anugrah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kepada Keluargaku Tercinta, Bapak Suwignyo, Ibu Waryu, Mas Rohiman, adikku Kustri Viana, Mba Ipar Ajeng dan keponakanku yang lucu Almas, terima kasih selalu memberikan doa, dukungan dan selalu mendengarkan keluhan penulis serta tidak pernah menyerah menunggu penulis menyelesaikan tugas akhir ini dari awal hingga akhir.
3. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto,
4. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto,
5. Dwi Mustika K., S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing penulis dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

7. Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membantu penulis dalam menyempurnakan penyusunan laporan tugas akhir.
8. Ibu Murti, Bapak Bonar dan Bapak Wi selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
9. Teruntuk Oki Rahmawati P., Putri Ika A, Nuning Siti DNA, Esra Hotma M., dan Rita Aishwarya R. yang telah memberikan dukungan dan tempat untuk diskusi serta berkeluh kesah. Semoga Allah memudahkan urusan kalian, dan semoga kita selalu bisa menjadi sahabat untuk waktu yang lebih lama lagi.
10. Teruntuk teman-teman seperjuangan kelas SI03A (Firsto, Arlyn, Kalyana, Ainun, Xenaya, Diki dan Iqbal) yang telah memberikan banyak pengalaman dan dukungan selama perkuliahan.
11. Kepada pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu – persatu.
12. Kepada NCT DREAM (Mark, Renjun, Jeno, Haechan, Jaemin, Chenle, dan Jisung) terima kasih untuk karya-karyanya yang telah menemani penulis dalam mengerjakan tugas akhir.
13. Dan yang terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang sudah mau bertahan sampai sekarang. Memang tidak mudah untuk sampai pada titik ini, tapi kamu hebat. Jangan lupa untuk selalu bersyukur dan berterima kasih untuk semua hal yang telah terjadi.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Oleh sebab itu, diperlukan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata penulis berharap semoga penyusunan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Purwokerto, 4 Juli 2023



Miftahul Jannah

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Dasar Teori	17
2.2.1 Pengukuran.....	17
2.2.2 Administrasi Kependudukan.....	17
2.2.3 Kualitas Pelayanan	18
2.2.4 Kepuasan Pengguna	19
2.2.5 Aplikasi Buku Pokok Makam	20
2.2.6 Metode <i>Electronic Service Quality (E-SERVQUAL)</i>	21
2.2.7 Populasi Dan Sampel	24
2.2.8 Skala <i>Likert</i>	25
2.2.9 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	25

2.2.10	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	26
2.2.11	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	28
2.2.12	Uji Hipotesis	29
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1	Subjek dan Objek Penelitian	30
3.2	Alat dan Bahan Penelitian	30
3.2.1	Alat Dalam Penelitian	30
3.2.2	Bahan Penelitian.....	31
3.3	Diagram Alir.....	31
3.3.1	Identifikasi Permasalahan	32
3.3.2	Studi Literatur	33
3.3.3	Observasi dan Wawancara	33
3.3.4	Penyusunan Pertanyaan Penelitian.....	33
3.3.5	Penentuan Sampel Data.....	37
3.3.6	Penyebaran Kuesioner.....	38
3.3.7	Pengumpulan Data	38
3.3.8	Uji Validitas Dan Reliabilitas	38
3.3.9	Uji Hipotesis	38
3.3.10	Hasil Analisis	40
3.3.11	Kesimpulan dan Saran.....	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
4.1.1.	Karakteristik Berdasarkan Desa/Kelurahan Tempat Bekerja	41
4.1.2.	Karakteristik Berdasarkan Jabatan.....	44
4.1.3.	Karakteristik Berdasarkan Usia	44
4.1.4.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2	Analisis Model Pengukuran	46
4.3	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	47
4.2.1	Uji Validitas.....	47
4.2.2	Uji Reliabilitas	51
4.4	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	53
4.4.1	<i>R-Square</i>	53

4.5	Uji Hipotesis	53
4.6	Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Halaman Home Buku Pokok Makam.....	21
Gambar 2. 2 Pengujian Outer Loading	27
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	32
Gambar 3. 2 Kerangka Hipotesis	39
Gambar 4. 1 Model Pengukuran Awal	46
Gambar 4. 2 Model Pengukuran Final	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	6
Tabel 2. 2 Perbandingan Metode E-Servqual Dengan Metode Lainnya.....	23
Tabel 3. 1 Indikator Pertanyaan Dimensi E-SERVQUAL	33
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Desa/Kelurahan	41
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jabatan	44
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Outer Loading.....	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Outer Loading Setelah Proses Delete	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji AVE	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Cross Loading.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Semua Variabel	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji R Square	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis	53

DAFTAR SINGKATAN

AVE	: <i>Average Variance Extracted</i>
DINDUKCAPIL	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
E-RecS-QUAL	: <i>E-Recovery-Service Quality Scale</i>
E-SERVQUAL	: <i>Electronic Service Quality</i>
E-S-Qual	: <i>E-Core-Service Quality Scale</i>
PBB	: Perserikatan Bangsa-Bangsa
PLS	: <i>Partial Least Square</i>
RT	: Rukun Tetangga
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Wawancara Dengan Pegawai DINDUKCAPIL	68
Lampiran 2 : Surat Perizinan Melakukan Penelitian Tugas Akhir	70
Lampiran 3 : Surat Penerimaan Melakukan Penelitian Tugas Akhir.....	71
Lampiran 4 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner ke Desa/Kelurahan	73
Lampiran 5 : Data Hasil Penyebaran Kuesioner	75