



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KUALITAS WEBSITE SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

(Studi Kasus: LPSE Kabupaten Siak)

MUHAMMAD ARIF

NIM: 11053101749

Tanggal Sidang: 25 Oktober 2016

Periode Wisuda: Februari 2017

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains dan teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. H.R. Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dengan alamat website lpse.siakkab.go.id bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Permasalahan yang terdapat pada sistem ini antara lain interaksi antara website dengan pengguna yang kurang baik, website tidak memberikan informasi yang akurat, informasi yang beriklan tidak selalu *up to date*, dan website tidak memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas website berdasarkan penilaian pengguna dengan menggunakan dimensi *WebQual 4.0* antara lain: Kualitas Kemudahan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Interaksi. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 responden. Secara keseluruhan dari hasil olahan data variabel kualitas kemudahan pengguna didapat nilai persentase terbesar 31,25% berada pada jawaban tidak setuju, sedangkan hasil uji t nilai kualitas kemudahan pengguna lebih kecil dari t_{hitung} sebesar $1,336 < 1,997$. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas kemudahan pengguna memiliki kualitas yang buruk dan kualitas kemudahan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada variabel kualitas informasi memiliki persentase terbesar 27,35% berada pada jawaban tidak setuju dan hasil uji t nilai kualitas informasi lebih besar dari t_{hitung} sebesar $4,316 > 1,997$. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi buruk dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas layanan interaksi memiliki persentase terbesar 28,98% pada jawaban tidak setuju, hasil uji t nilai kualitas layanan interaksi lebih kecil dari t_{hitung} sebesar $1,459 < 1,997$. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan interaksi buruk dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas, Pengguna, SPSE, Webqual 4.0.



**QUALITY ANALYSIS OF PROCUREMENT OF ELECTRONIC
SYSTEMS WEBSITE TO USER SATISFACTION
(Case Study: Electronic Procurement Service Siak)**

**MUHAMMAD ARIF
NIM: 11053101749**

Date of Final Exam: 25 Oktoberth 2016
Date of Graduation Ceremony: Februari 2017

Studies Program Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University Syarif Kasim Sultan Riau
Jl. H.R. Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru

ABSTRACT

Electronic Procurement System (SPSE) with the website address lpse.siakkab.go.id aims to improve the quality of public services effectively and efficiently. In the application of this system include the interaction between website users that are less good, the website does not provide accurate information, the information provided does not always up to date, and the website does not provide facilities to communicate with the organization. The purpose of this study to determine the quality of a website based on user votes using three WebQual 4.0 include: User Facility Quality, Information Quality, Quality of Service Interaction. The sample in this study were 70 respondents. Overall of the processed data is of variable quality user convenience obtained the largest percentage of 31.25% in the answers do not agree, while the t-test, ease of user quality value is smaller than $t_{hitung} 1.336 < 1.997$. This indicates that the variable quality of the user ease of poor quality and the quality of user convenience no significant effect on user satisfaction. In the variable quality of information has the largest percentage of 27.35% in the answers do not agree, and t-test, information quality value is greater than $t_{hitung} 4.316 > 1.997$. This indicates that the variable quality of the information poor and significant effect on user satisfaction. Variable quality of service interaction has the largest percentage of 28.98% on the answer disagrees, t-test, the value of the quality of service interaction is smaller than $t_{hitung} 1.459 < 1.997$. This shows that the poor service quality variable interaction and no significant effect on user satisfaction.

Keywords: Quality, Satisfaction, SPSE, User, *WebQual 4.0*.

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.