

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE BADAN PUSAT STATISTIK
JAWA TIMUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN INSTRUMEN WEBQUAL 4.0**

Akhlis Nida Maulana

(200441100049)

Pembimbing 1 : Doni Abdul Fatah, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Sigit Susanto Putro, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi di lembaga pemerintah, khususnya Badan Pusat Statistik (BPS) di Indonesia, BPS menggunakan teknologi informasi seperti sistem informasi berbasis komputer, aplikasi web, dan platform digital untuk mengelola, menganalisis, dan menyajikan data statistik. Terlebih lagi, website BPS Jawa Timur merupakan sumber informasi yang valid dan dapat diandalkan oleh masyarakat dan mahasiswa dalam mengakses data statistik, dengan banyaknya pengguna yang mengakses situs web BPS Jatim, sangat penting untuk memastikan bahwa pengalaman pengguna di situs tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, analisis yang komprehensif perlu dilakukan untuk memahami faktor apa yang dapat merubah kepuasan pada pengguna. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan terhadap pengguna website Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, dapat diketahui bahwa variabel dalam instrumen WebQual 4.0 yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah *usability* dan *service interaction quality*. Indikator pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, atau Thitung kurang dari Ttabel yaitu 1,661. Variabel *usability* memiliki nilai signifikansi 0,00 dan Thitung 6,998, sedangkan variabel *service interaction quality* memiliki nilai signifikansi 0,00 dan Thitung 5,481. Namun, variabel *information quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai signifikansi 0,755 dan Thitung -0,313 .

Kata kunci : Analisis Kualitas Website, BPS Jawa Timur, WebQual 4.0

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE STATISTICAL CENTER WEBSITE
EAST JAVA ON USER SATISFACTION USING
THE WEBQUAL 4.0 INSTRUMENT**

Akhlis Nida Maulana

(200441100049)

Pembimbing 1 : Doni Abdul Fatah, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Sigit Susanto Putro, S.Kom., M.Kom.

ABSTRACT

The use of technology in government institutions, especially the Central Bureau of Statistics (BPS) in Indonesia, BPS uses information technology such as computer-based information systems, web applications, and digital platforms to manage, analyze, and present statistical data. Moreover, the website of BPS East Java is a valid and reliable source of information for the public and students in accessing statistical data, with many users accessing the website of BPS East Java, it is very important to ensure that the user experience on the site meets the expectations and needs of users. Therefore, a comprehensive analysis needs to be conducted to understand what factors can change user satisfaction. Based on the results of hypothesis testing conducted on users of the East Java Provincial Statistics Agency website, it can be seen that the variables in the WebQual 4.0 instrument that affect user satisfaction are usability and service interaction quality. The decision-making indicator is if the significance value is less than 0.05, or Thitung is less than Ttabel, which is 1.661. The usability variable has a significance value of 0.00 and Thitung 6.998, while the service interaction quality variable has a significance value of 0.00 and Thitung 5.481. However, the information quality variable has no effect on user satisfaction because it has a significance value of 0.755 and Thitung -0.313.

Keywords: Website Quality Analysis, BPS East Java, WebQual 4.0