

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-OFFICE  
MENGUNAKAN MODEL SERVQUAL  
(STUDI KASUS : BAPPEDA KAB. MOJOKERTO)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:**

**ULLY LAILI MUSYAROFAH**

**19082010007**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2023**

# SKRIPSI

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-OFFICE MENGGUNAKAN MODEL SERVQUAL (STUDI KASUS : BAPPEDA KAB. MOJOKERTO)

Disusun Oleh:

ULLY LAILI MUSYAROFAH  
19082010007

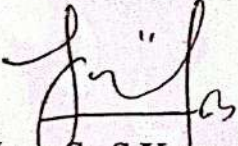
Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 13 Juli 2023

Pembimbing:

1.


  
Asif Fareqi, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19870519 2018031 001

2.

  
Eristya Maya S., S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19930316 2019032 020

Tim Penguji:

1.

  
Tri Lathif Mardi S., S.Kom., M.T.  
NIP. 19890225 2021211 001

2.

  
Dhian Satria Yudha K., S.Kom., M.Kom.  
NPT. 201198 60 522249

3.

  
Rizka Hadiwiyanti., S.Kom., M.Kom., MBA.  
NIP. 19860727 2018032 001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.  
NIP. 19681126 199403 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-OFFICE MENGGUNAKAN  
MODEL SERVQUAL**

**(STUDI KASUS : BAPPEDA KAB. MOJOKERTO)**

**Disusun Oleh:**

**ULLY LAILI MUSYAROFAH**  
**19082010007**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli  
Periode 2023 pada Tanggal 13 Juli 2023**

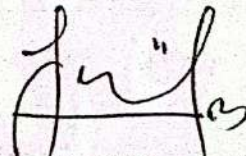
**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**



**Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19870519 2018031 001**

**Dosen Pembimbing 2**



**Eristya Maya S., S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19930316 2019032 020**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom**  
**NIP. 19851124 2021211 003**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Uly Laili Musyarofah  
NPM : 19082010007  
Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 14 Juli 2023 dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-OFFICE MENGGUNAKAN  
MODEL SERVQUAL  
(STUDI KASUS : BAPPEDA KAB. MOJOKERTO)**


Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diizinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya 8 Juli 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Tri Lathif Mardi S., S.Kom., M.T.  
NIP. 19890225 2021211 001
2. Dhian Satria Yudha K., S.Kom., M.Kom.  
NPT. 201198 60 522249
3. Rizka Hadiwiyanti., S.Kom., M.Kom., MBA.  
NIP. 19860727 2018032 001


{  }

{  }

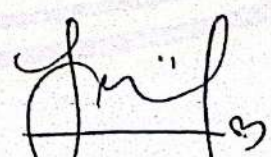
{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

  
Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19870519 2018031 001

Dosen Pembimbing 2

  
Eristya Maya S., S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19930316 2019032 020



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:  
Nama : Ully Laili Musyarofah  
NPM : 19082010007  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-OFFICE MENGGUNAKAN  
MODEL SERVQUAL  
(STUDI KASUS : BAPPEDA KAB. MOJOKERTO)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 18 Juli 2023

Hormat Saya,



**Ully Laili Musyarofah**  
**19082010007**

**Judul Skripsi** : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-OFFICE MENGGUNAKAN MODEL SERVQUAL (STUDI KASUS : BAPPEDA KAB. MOJOKERTO)**

**Pembimbing 1** : **Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.**

**Pembimbing 2** : **Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**

---

## ABSTRAK

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada lembaga pemerintahan yang dilakukan melalui pemeringkatan e-Government Indonesia, setiap Kementrian, LPNK, dan Pemerintah Daerah mendapatkan penilaian dari Kementerian Kominfo sebagai bahan evaluasi bagi Pemerintah Pusat dalam pengembangan e-Government Indonesia. E-office Kabupaten Mojokerto memiliki fungsi sebagai tata naskah dinas elektronik yang mulai digunakan sejak masa pandemi Covid-19, dan kini E-Office digunakan sebagai sarana untuk mendukung gerakan paperless.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana model SERVQUAL mendukung kualitas layanan E-Office terhadap tingkat kepuasan pengguna dan bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan E-Office pada Bappeda Kab. Mojokerto dengan menggunakan responden sebanyak 47 pegawai, serta menggunakan sampling jenuh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner secara *offline*. Pengujian model menggunakan *software* SPSS versi 26 yang merupakan versi terbaru dari *software* spss.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan yang pertama pada perhitungan analisis servqual variabel *tangibels* mendapat nilai mean gap kesenjangan sebesar -0,306, variabel *empathy* mendapat nilai mean gap kesenjangan sebesar -0,335, variabel *reliability* mendapat nilai mean gap kesenjangan sebesar 0,150, variabel *responsiveness* mendapat nilai mean gap kesenjangan sebesar -0,232, variabel *assurance* mendapat nilai gap kesenjangan sebesar -0,312 dan variabel *satisfaction* mendapat nilai mean gap kesenjangan sebesar -0,595. Berdasarkan perhitungan *servqual* tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi. Adapun nilai mean kesenjangan terbesar diperoleh oleh variabel *satisfaction* sebesar 0,595 dan variabel *empathy* sebesar -0,335. Hal ini harus diatasi dengan melakukan evaluasi terhadap peningkatan sistem E-Office supaya kedepannya pengguna merasa puas dengan E-Office.

Kemudian pada perhitungan hasil uji t pada pengujian hipotesis terdapat 2 variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yakni variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan variabel *assurance* (jaminan) dengan nilai signifikansi sebesar 0,019. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan).

**Kata Kunci** : Teknologi, E-Office, Servqual, SPSS 26

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan Puji Syukur yang penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala limpahan Berkah Rahmat dan Ridho-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna E-Office Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus : Bappeda Kab. Mojokerto)” dapat diselesaikan. Skripsi merupakan syarat wajib dalam menyelesaikan Program Studi Sistem Informasi S1 (Strata Satu) di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan doa berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan turut mendoakan penulis demi kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini. Dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas limpahan berkat, rahmat dan ridho-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua Orang Tua saya yaitu Ayah saya alm. K.H. Zainul Mujib yang semasa hidupnya selalu mendukung dan memberi kebebasan pada saya untuk selalu menuntut ilmu, kemudian terutama Ibu saya Nurul Hidayati yang merupakan sosok ibu hebat dalam mendidik saya hingga bisa sampai pada jenjang ini serta selalu mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Keluarga saya yaitu kakek dan nenek saya H. Sumaji dan Hj. Sukarti serta kakek saya Gus Kadar dan Nenek Sulastri, kemudian tante Saya Chusnul Khotimah, A.md. Pjk yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kedua saudara dan saudari saya Rahmat Faifan Ghirbana dan Ega Eilin Sayyidah serta kedua saudara sepupu saya Muhammad Zakariya Almas

Mab'ridho dan Muhammad Arshaka Malik Elfahreza yang selalu memberikan dukungan, semangat dan hiburan sehingga penulis bisa terhibur dan dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Asif Faroqi S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing I saya yang selalu memberikan arahan, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Eristya Maya Safitri S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing II saya yang selalu memberikan arahan, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Prisa Marga Kusumantara S.Kom, M.Kom selaku dosen wali saya yang selalu memberikan dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Agung Brastama Putra S.Kom, M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang selama ini telah memberikan tenaga, waktu dan ilmunya yang bermanfaat selama penulis menempuh perkuliahan ini.
10. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melakukan penelitian skripsi.
11. Pihak Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan izin dan kesempatan sekaligus bersedia untuk menjadi responden sehingga peneliti dapat melakukan penelitian dan memperoleh data untuk skripsi.
12. Sahabat – sahabat kuliah saya, Suci Nur Alima, Nur Ulfa Mauludina, Ananda Devi, yang sudah saya anggap seperti keluarga yang saling mendukung dan



memberikan semangat sehingga peneliti selalu merasa semangat dalam mengerjakan skripsi.

13. Sahabat – sahabat saya diluar kampus, Devita Trisna, Siti Anabella, Novita Melli yang selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua member BTS dan SEVENTEEN yang telah memberikan semangat dan energi yang positif melalui karya nya, lagu-lagu nya, serta konten Going Seventeen yang selalu menemani peneliti dalam menyusun skripsi ini sehingga peneliti menjadi lebih semangat dan terhibur.
15. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang tentunya juga telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Dan terakhir tidak lupa ucapan terima kasih terhadap diri saya sendiri karena selalu berfikir positif, optimis, tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan dan pelaksanaan skripsi ini penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam pengerjaan laporan dan penulisan skripsi ini. Peneliti juga berharap semoga laporan skripsi ini bisa menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi dan Ilmu Komputer.

Mojokerto, Juli 2023

Penulis

Ully Laili Musyarofah

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>I.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Batasan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>1.6 Relevansi SI .....</b>	<b>9</b>
<b>1.7 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>13</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Definisi Kepuasan .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Definisi Kualitas Layanan .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 E-Office Kab. Mojokerto.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4 BAPPEDA Kab. Mojokerto .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5 SERVQUAL .....</b>	<b>20</b>
<b>2.6 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>24</b>
<b>2.7 IBM SPSS 26 .....</b>	<b>30</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Alur Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2 Observasi dan Studi Literatur .....</b>	<b>32</b>
<b>3.3 Model Konseptual .....</b>	<b>36</b>
<b>3.4 Definisi Operasional.....</b>	<b>37</b>
<b>3.5 Hipotesis.....</b>	<b>39</b>
<b>3.6 Membuat Rencana Penelitian .....</b>	<b>39</b>

3.7 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	43
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian. ....	48
3.9 Penyebaran Kuesioner.....	53
3.10 Pengolahan dan Analisis Data .....	54
<b>BAB IV .....</b>	<b>59</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
4.1 Data Demografis Responden.....	59
4.2 Analisis Deskriptif.....	64
4.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	79
4.4 Analisis Servqual.....	82
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	96
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	100
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
<b>BAB 5 .....</b>	<b>117</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>117</b>
5.1 Kesimpulan .....	117
5.2 Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>120</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>126</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Variabel .....	23
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	37
Tabel 3. 2 Jumlah Populasi .....	41
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	43
Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian .....	44
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Tangibel.....	49
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty .....	49
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability .....	50
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness .....	50
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance .....	51
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Satisfaction .....	51
Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel .....	53
Tabel 3. 12 Tingkat Reliabilitas .....	53
Tabel 3. 13 Skala Likert Ekspektasi/Harapan .....	55
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban, Mean, Median, dan Modus Variabel Tangibel.....	65
Tabel 4. 2 Frekuensi Jawaban, Mean, Median, dan Modus Variabel Emphaty....	67
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban, Mean, Median, dan Modus Variabel Reliability.....	70
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban, Mean, Median, dan Modus Variabel Responsiveness .....	73
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban, Mean, Median, dan Modus Variabel Assurance .	75
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban, Mean, Median, dan Modus Variabel Satisfaction	77
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Tangibel.....	79
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty .....	79
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability .....	80
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness .....	80
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance .....	81
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Satisfaction .....	81
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel .....	82
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas.....	83

Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas .....	84
Tabel 4. 16 Gap Analisis Servqual.....	84
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas .....	97
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	98
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	99
Tabel 4. 20 Hasil Uji R-Square .....	100
Tabel 4. 21 Hasil Uji-F.....	101
Tabel 4. 22 Koefisien Nilai T.....	102

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Tampilan E-Office.....	4
Gambar 1. 2 Manajemn Sistem Informasi (Laudon dan Laudon, 2017) .....	10
Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL (Sumi dan Kabir, 2021).....	22
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	32
Gambar 3.2 Model Konseptual Penelitian.....	35
Gambar 4 .1. Demografi Usia Responden.....	59
Gambar 4. 2. Demografi Jenis Kelamin Responden .....	60
Gambar 4 .3. Demografi Bidang Kerja Responden .....	61
Gambar 4. 4. Demografi Pendidikan Terakhir Responden .....	62
Gambar 4. 5. Demografi Lama Menggunakan Sistem.....	63