

**PENGARUH *CONTENT*, *ACCURACY*, *FORMAT*, *EASE OF USE*, DAN
TIMELINESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
GIWANG SUMSEL**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan
Program studi Diploma IV usaha perjalanan wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nama : Shendy kania
NPM : 062140612725**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2025**

**PENGARUH CONTENT, ACCURACY, FORMAT, EASE OF USE, DAN
TIMELINESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
GIWANG SUMSEL**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan
Program studi Diploma IV usaha perjalanan wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nama : Shendy kania
NPM : 062140612725**

Palembang, Juli 2025

Pembimbing I,

**Yulia Pebrianti, S.E.L., M.Si
NIP 198602262015042003**

Pembimbing II,

**Ketu Purnamasari, S.E. M.Si
NIP 198907262019032015**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Z.R., S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Usaha
Perjalanan Wisata**

**Alditia Detmuliati, S.ST., M.M. Par
NIP 199206082019032025**

LEMBAR PENGESAHAN

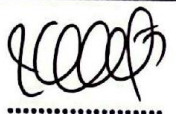
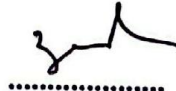
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shendy Kania
NPM : 062140612725
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use,*
Dan *Timeliness* Terhadap Kepuasan Pengguna
Aplikasi Giwang Sumsel

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari : Jum'at
Tanggal : 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Keti Purnamasari, S.E. M.Si Ketua Penguji		29/07 2025
2.	Dr. A. Jalaludin S, S.E., M.Hum.Res.M Anggota Penguji		28/07 2025
3.	Dr. Hadi Jauhari, S.E, M.Si Anggota Penguji		28/07 2025
4.	Dwi Riana, S.E., M.AB Anggota Penguji		28/07 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shendy Kania
NPM : 062140612725
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Dan Timeliness* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Giwang Sumsel

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil dan karya saya mandiri dengan seluruh ide, materi-materi, dan pendapat yang saya buat ditambah dari sumber-sumber yang telah saya kutip dengan penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bertanggung jawab sekaligus menerima segala konsekuensi berdasarkan sanksi aturan yang berlaku pada tata tertib di Politeknik Negri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Palembang, Juli 2025

Penulis

Shendy Kania

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“jalani, hadapi, semuanya pasti akan selesai”

(Shendy Kania)

“Sukses, Sukses, dan Sukses”

Laporan ini dipersembahkan kepada :

- 1. Politeknik Negeri Sriwijaya**
- 2. Kedua Orang Tua Penulis**
- 3. Kakak-kakak dan Abang Penulis**
- 4. Seluruh pihak yang bersangkutan**
- 5. Dosen Pembimbing**
- 6. Teman seperjuangan angkatan 2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini juga dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan strata 1 Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun judul skripsi yang dibuat penulis “ **Pengaruh *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Dan Timeliness* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Giwang Sumsel**”

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis sangat berharap akan kritik dan saran dari para pembaca yang dapat membantu dalam penelitian di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan laporan ini terdapat banyak kesalahan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis laporan ini dan pada umumnya bagi para pembaca.

Palembang, Juli 2025

Penulis

Shendy Kania

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan terselesaikannya Skripsi ini bukan semata-mata untuk penulis sendiri, namun banyak pihak yang membantu dan mendukung penulisan Skripsi ini dapat selesai dengan baik. Maka pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang bersangkutan yang telah membantu saya menyelesaikan Laporan penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr.Sari Lestari Zainal Ridho, S.E.,M.Ec.,CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Alditia Detmuliati, S.S.T.,M.M.Par selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan wisata.
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan Laporan Skripsi ini.
5. Ibu Ketu Purnamasari, S.E. M.Si selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan Laporan Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Prodi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bimbingan dan pelajaran kepada penulis.
7. Teruntuk Papa tersayang penulis ucapkan beribu-ribu terima kasih telah menjadi sosok penyemangat dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas segala doa, kerja keras, dan pengorbanan yang tiada henti demi masa depan penulis.
8. Teruntuk almarhumah Mama tercinta, meskipun ragamu telah tiada, jiwa dan doamu tetap hidup dalam setiap detik perjuangan ini. Semoga setiap pencapaian penulis menjadi wujud terima kasih atas cinta tulus yang pernah mama berikan.
9. Teruntuk Kak Via, Kak Karel, Abang Nolan, dan Kak Dini, penulis ucapkan terima kasih atas segala dukungan, perhatian, serta semangat yang selalu diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan penghiburan di saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah.

10. Teruntuk Nanda Natasya dan Amanda Amalia, Terima kasih telah menjadi sahabat dan teman yang selalu menemani, memberi dukungan dan semangat yang luar bisa selama perkuliahan hingga saat ini kepada penulis.
11. Teruntuk teman-teman magang di Museum Sandi Yogyakarta, Lala, Aeni, Hany, Ahmad, dan Sule. Penulis ucapkan terima kasih karena hingga saat ini kalian masih memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Semoga kita bisa berkumpul kembali secepatnya.
12. Teman-teman seperjuangan Program studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan 2021 yang telah berjuang bersama-sama.

Harapan penulis semoga laporan ini dapat membantu dalam pengerjaan karya tulis ilmiah di masa yang akan datang, dan tidak hanya bagi penulis, semoga laporan ini juga dapat digunakan sebaik - baiknya dan bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, Juli 2025

Penulis

Shendy Kania

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Praktis	6
1.5.2 Manfaat Teoritis.....	6
1.6 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Definisi Pariwisata	10
2.2 Kepuasan Pengguna	10
2.3 Teori Kepuasan	11
2.4 Aplikasi Giwang Sumsel.....	12
2.5 Hipotesis Penelitian	13
2.6 Kerangka Pemikiran.....	15
2.7 Penelitian Terdahulu	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Pendekatan Penelitian	22
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	22
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	22
3.4 Populasi Dan Sampel	23
3.4.1 Populasi.....	23
3.4.2 Sampel	23
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5.1 Studi Kepustakaan	24
3.5.2 Kuesioner (Angket).....	25
3.5.3 Dokumentasi	25
3.6 Skala Pengukuran.....	25
3.7 Variabel Penelitian.....	27

3.8 Uji Instrumen Data.....	30
3.8.1 Uji Validitas.....	30
3.8.2 Uji Reliabilitas	30
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.9.1 Uji Normalitas.....	31
3.9.2 Uji Heteroskedastisitas	31
3.9.3 Uji Multikolinearitas.....	31
3.10 Uji Hipotesis	32
3.10.1 Uji F (Simultan).....	32
3.10.2 Uji T (Parsial)	32
3.10.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	33
3.11 Analisis Regresi Linier Berganda	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambara Umum Objek Penelitian	35
4.2 Karakteristik Responden	35
4.2.1 Responden Berdasarkan Usia	35
4.2.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
4.2.3 Responden Pernah Menggunakan Giwang Sumsel	36
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	37
4.3.1 Variabel <i>Content</i>	37
4.3.2 Variabel <i>Accuracy</i>	38
4.3.3 Variabel <i>Format</i>	40
4.3.4 Variabel <i>Ease Of Use</i>	42
4.3.5 Variabel <i>Timeliness</i>	44
4.3.6 Kepuasan.....	45
4.4 Pengujian Instrumen	47
4.4.1 Uji Validitas	47
4.4.2 Uji Reliabilitas	49
4.5 Hasil Uji Hipotesis	49
4.5.1 Uji T(Parsial)	49
4.5.2 Uji F(Simultan)	50
4.5.3 Uji Koefisien Dererminasi	51
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.6 Pembahasan.....	52
4.6.1 Pengaruh Simultan Terhadap Kepuasan Pengguna	52
4.6.2 Pengaruh <i>Content</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	54
4.6.3 Pengaruh <i>Accuracy</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	55
4.6.4 Pengaruh <i>Format</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	57
4.6.5 Pengaruh <i>Ease Of Use</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	58
4.6.6 Pengaruh <i>Timeliness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	60
BAB IV ESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3.1 Skala Likert	68
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.3 Karakteristik Pernah menggunakan Giwang Sumsel	55
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{1.1}$	68
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{1.2}$	68
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{1.3}$	68
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{1.4}$	68
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{2.1}$	68
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{2.2}$	68
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{2.3}$	68
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{2.4}$	68
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{3.1}$	68
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{3.2}$	68
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{3.3}$	68
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{3.4}$	68
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{4.1}$	68
Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{4.2}$	68
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{4.3}$	68
Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{4.4}$	68
Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{5.1}$	68
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{5.2}$	68
Tabel 4.22 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{5.3}$	68
Tabel 4.23 Rekapitulasi Tanggapan Indikator $X_{5.4}$	68
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Indikator Y_1	68
Tabel 4.25 Rekapitulasi Tanggapan Indikator Y_2	68
Tabel 4.26 Rekapitulasi Tanggapan Indikator Y_3	68
Tabel 4.27 Rekapitulasi Tanggapan Indikator Y_4	68
Tabel 4.28 Rekapitulasi Tanggapan Indikator Y_5	68
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.31 Hasil Uji F Simultan	68
Tabel 4.32 Hasil Uji T Parsial	68
Tabel 4.33 Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.34 Hasil Analisis Linear Berganda	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Home Aplikasi Giwang	2
Gambar 1.2 Tampilan Fitur Aplikasi Giwang	3
Gambar 1.3 Tampilan Jumlah Pengunduh Aplikasi Giwang.....	3
Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
Lampiran 3 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Skripsi (Pembimbing I)
Lampiran 6 Kesepakatan Bimbingan Skripsi (Pembimbing II)
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi (Pembimbing I)
Lampiran 8 Lembar Bimbingan Skripsi (Pembimbing II)
Lampiran 9 Rekomendasi Seminar Proposal
Lampiran 10 Lembar Revisi Seminar Proposal
Lampiran 11 Lembar Persetujuan Proposal
Lampiran 12 Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran 13 Lembar Revisi Skripsi
Lampiran 14 Lembar persetujuan Skripsi
Lampiran 15 Hasil Uji Validitas
Lampiran 16 Hasil Uji Reabilitas
Lampiran 17 Hasil Uji Normalitas
Lampiran 18 Hasil Uji Multikolinearitas
Lampiran 19 Hasil Uji Heteroskedasitas
Lampiran 20 Hasil Uji t (parsial)
Lampiran 21 Hasil Uji F (Simultan)
Lampiran 22 Hasil Uji Koefisien Dererminasi (R^2)
Lampiran 23 Hasil Uji Korelasi⁸⁶
Lampiran 24 Kuesioner Penelitian
Lampiran 25 Distribusi Responden
Lampiran 26 Dokumentasi