

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP *WEBSITE*
BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI SUMATERA VIII”**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Szakaria

061830600517

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2021**

**"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP *WEBSITE*
BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI SUMATERA VIII"**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**SZAKARIA
061830600517**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Yahya, SE., M.Si
NIP. 195805081990031002**

Pembimbing II,

**Dr. Marieska Lupikawaty, SE., M.M
NIP. 198103222003122001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, S.E., MAB.
NIP. 197602222002121001**

**Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP. 198203242006041003**

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polisriwijaya.ac.id</p>	 
	SURAT PERNYATAAN	

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Szakaria
 NPM : 061830600517
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
 Mata Kuliah : Pemasaran
 Judul Laporan Akhir : "Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap *website*
 Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII"

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



NPM 061830600517


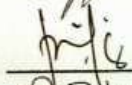
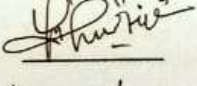

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Szakaria
NPM : 061830600517
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan KP : "Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap *website*
Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII"

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Selasa
Tanggal: 03 Agustus 2021

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Yahya,SE.,M.Si.</u> Ketua		3/8/2021
2.	<u>Fetty Maretha,SE., M.M.</u> Anggota		2/8/2021
3.	<u>Dra Yusteli Herawati, M.M.</u> Anggota		2/8/2021
4.	<u>Dr.A. Jalaludin Savuti,</u> <u>S.E.,M.Hum.,Res.</u> Anggota		3/8/2021

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Manusia itu beragam dan unik,

Mereka menyembah Tuhan padahal tidak dapat melihatnya,

Tetapi mereka merusak alam sedangkan mereka melihatnya,

Mereka tidak TAHU! bahwa TuhanNya lah yang menciptakan alam.

“Ya Allah jangan Engkau hukum Aku, karena aku telah menyampaikannya melalui tulisan sesederhana ini.”

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Penghuni Bumi
- ❖ HambaNya Allah
- ❖ Sahabatku
- ❖ Seluruh Kerabatku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII”**.

Dalam Laporan Akhir ini dibahas mengenai Kepuasan para pengguna *website* di BBWS Sumatera VIII kota Palembang. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang Laporan Akhir, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Selama penelitian dan penulisan Laporan Akhir ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya Laporan Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis beranggapan bahwa Laporan Akhir ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi parapembaca pada umumnya.

Palembang, Juli 2021

Penulis,

Szakaria

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini Saya mengucapkan syukur kepada Allah Subahanallah wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Penulisan Laporan Akhir ini juga terwujud berkat adanya bimbingan, saran dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini kami ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Petty Maretha, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Mariska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sektretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Yahya,SE.,M.Si selaku dosen pembimbing I Laporan Akhir
6. Ibu Dr. Mariska Lupikawaty, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir.
7. Bapak M. Birendrajana, S.T., M.T., selaku kepala Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII yang telah memberikan kesempatan kepada Saya untuk Melakukan Penelitian di Perusahaan Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.
8. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada kami baik materil maupun spiritual.
9. Teman-teman kelas 5NB yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan.

10. Teman-teman kosan sejahtera yang terdiri dari (kak safar, dimas, khoirin, fran dan rizki) selalui memberi saran atau kesan dalam mengerjakan Laporan Akhir.
11. Sahabat Keluarga Pejuang Toga terdiri dari (M. Rudi Hartono dan Septa Inda) yang memberikan semangat dan doa – doa yang semoga diijabah oleh Allah SWT.
12. Sahabat Satu Perjuang (Dimas Abimanyu, Namira dan Selly) yang selalu membantu dan memotivasi dalam penelitian.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisa laporan ini

Saya berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan semoga kebaikan serta dukungan yang telah diberikan kepada Saya mendapatkan balasan dari Allah Subhanahu wa ta'ala. Aamiin

Palembang, Juli 2021

Penulis

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of user satisfaction felt by customers of the BBWs Sumatra VIII website on the formation of customers' trust in visiting the company's website. There are two types of data used in this study, namely primary data and secondary data where the primary data obtained directly by the researcher was sourced from the results of questionnaires from the people of Palembang, South Sumatra. While secondary data obtained indirectly from the object under study and literature study. The population in this study are people who use Instagram media, totaling 1034 people and the sample is 100 respondents who are calculated using the Slovin formula. As a data study material, researchers conducted data search activities through in-depth interviews and giving questionnaires to the public through the Google Form application, the data was distributed through Instagram and other media. The results of this study indicate that customer satisfaction has the greatest influence on trust. In addition, trust and customers also have a positive effect on the existence of a website in the company.

Keywords: customer satisfaction, trust and assessment

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna yang dirasakan pelanggan *website* bbws sumatera VIII terhadap pembentukan kepercayaan Para pelanggan terhadap pengunjungan *website* perusahaan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder dimana data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti bersumber dari hasil kuesioner masyarakat Palembang Sumatera Selatan. Sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti dan studi kepustakaan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan media instagram yang berjumlah 1034 orang dan yang dijadikan sampel sebanyak 100 orang responden yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Sebagai bahan kajian data peneliti melakukan aktivitas pencarian data melalui wawancara mendalam dan pemberian kusioner kepada masyarakat melalui aplikasi google form, data tersebut disebarakan memalui media Instagram dan media lainnya. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepercayaan. Selain itu, kepercayaan dan pelanggan juga berpengaruh positif terhadap keberadaan *website* di perusahaan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kepercayaan dan penilaian

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACK	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	3
a. Jenis Data	3
b. Sumber Data	3

1.5.3 Metode Pengumpulan Data	4
a. Wawancara	4
b. Kusioner	4
c. Studi Pustaka.....	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	5
a. Populasi	5
b. Sampel	6
1.5.5 Analisa Data	6
a. Kuantitatif	7
b. Kualitatif	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian <i>Website</i>	9
2.2.1 <i>Website</i> statis	10
2.2.2 <i>Website</i> Dinamis	10
2.2.3 Perbedaan <i>Website</i> Statis dan Dinamis	10
2.2 Pengertian Pemasaran	11
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.3.2 Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	14

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	15
3.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan	16
3.2.1 Visi.....	16
3.2.2 Misi	16
3.2.3 Logo Perusahaan	17

3.3 Struktur dan Pembagian Tugas Perusahaan	19
3.3.1 Struktur Organisasi.....	19
3.3.2 Pembagian Tugas.....	20
3.4 <i>Website</i> BBBWS Sumatera VIII	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Karakteristik Responden	28
a. Karakteristik Berdasarkan jenis Kelamin.....	28
b. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	30
4.1.2 Interpretasi Skor Responden	31
4.1.3 Skor Pengguna <i>Website</i> BBWS Sumatera VIII	32
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	40
4.2.1 Tingkat kepuasan masyarakat mengenai informasi pengguna <i>Website</i> BBWS Sumatera VIII.....	40
4.2.2 Analisis Kepuasan Pengguna Website BBWS Sumatera Selatan.....	42

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5 Kesimpulan	43
6 Saran	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.2 Logo Perusahaan	3
Gambar 1.2 Struktur Organisasi BBWS Sumatera VIII.....	4
Gambar 3.1 Menu Website	31
Gambar 3.2 Ikon website.....	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran	9
Tabel 1.3 Interpretasi Skor	10
Tabel 4.1 Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Usia ...	33
Tabel 4.3 Tabel variabel Para Pengguna Merasa Puas	34
Tabel 4.4 Tabel Variabel Para Pengguna Merasa Senang	36
Tabel 4.5 Tabel Variabel para Pengguna Merasa Legah	38
Tabel 4.7 Tabel Rata-Rata Kepuasan Para Pengguna	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 6 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 7 Surat Izin Pengambilan Data ke BBWS Sumatera VIII
- Lampiran 8 Surat Balasan dari BBWS Sumatera VIII
- Lampiran 9 Lembar Wawancara
- Lampiran 10 Lembar Kuesioner
- Lampiran 11 Lembar Rekapitulasi Kuesioner Responden
- Lampiran 12 Lembar Rekapitulasi Responden Penelitian
- Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 15 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir