



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE
DUNIAMURAH.COM MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL*
4.0 PADA PENGGUNA DI WILAYAH JAKARTA**

SKRIPSI

Alif Falih Muhammad Lubis

1910512029

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAKARTA FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

2023



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE
DUNIAMURAH.COM MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL*
4.0 PADA PENGGUNA DI WILAYAH JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Komputer**

Alif Falih Muhammad Lubis

1910512029

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri serta semua sumber referensi yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Alif Falih Muhammad Lubis

NIM : 1910512029

Tanggal : 19 Januari 2023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan berlaku.

Jakarta, 19 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(alif falih Muhammad lubis)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alif Falih Muhammad Lubis
NIM : 1910512029
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : S1 – Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Duniamurah.com Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Pada Pengguna Di Wilayah Jakarta

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Desember 2022

Yang Menyatakan,

(Alif Falih Muhammad Lubis)

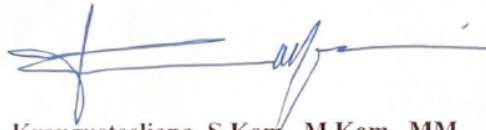
LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut:

Nama : Alif Falih Muhammad Lubis
NIM : 1910512029
Program Studi : S1 - Sistem Informasi
Judul : PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE
DUNIAMURAH.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
4.0 PADA PENGGUNA DI WILAYAH JAKARTA

Telah disetujui untuk diujikan oleh Tim Penguji pada ujian seminar Skripsi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Menyetujui,



Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM.

Dosen Pembimbing 1

Mengetahui,



Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd, M.Kom.

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 24 Desember 2022

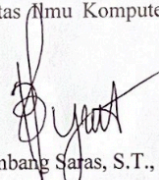
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

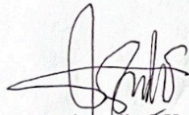
Nama : Alif Falih Muhammad Lubis
NIM : 1910512029
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Pengukuran Kualitas Layanan Website duniamurah.com
Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada Pengguna di Wilayah Jakarta

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



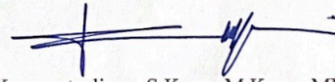
Dr. Bambang Saras, S.T., M.Kom.

Penguji I



Erly Krisnanik, S.Kom., M.M.

Penguji II



Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM.

Pembimbing



Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd.,

M.Kom

Kepala Program Studi



Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 13 Januari 2023



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Karena atas karunianya saya dapat menyelesaikan proposal tugas akhir dengan baik. Proposal tugas akhir ini ditempuh karena merupakan prasyarat untuk pengambilan tugas akhir/skripsi.

Dalam penyelesaian proposal ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT
2. kedua orang tua yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materil
3. Dr. Ermatita, M.kom selaku dekan fakultas ilmu computer
4. ibu Helena Nurramadhan Irmanda, S.Pd. M.Kom selaku ketua program studi sarjana sistem informasi
5. ibu Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM. selaku dosen pembimbing
6. PT. Putra Perdana Sentosa, selaku tempat penelitian
7. Fakboe Macabane yang selalu menjadi tempat bermain dan tertawa dalam menjalani perkuliahan

Disadari bahwa masih banyaknya kekurangan dari proposal tugas akhir ini, baik dari materi maupun teknik penulisan, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman peneliti oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat berarti bagi peneliti.

Jakarta, 7 juni 2022



Alif Falih Muhammad Lubis

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE
DUNIAMURAH.COM MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL*
4.0 PADA PENGGUNA DI WILAYAH JAKARTA**

ALIF FALIH MUHAMMAD LUBIS

ABSTRAK

Website duniamurah belum termaksud *website* yang *user friendly* dikarenakan belum memiliki kecocokan dengan *mobile handphone* maupun *browser* saat diakses oleh pelanggan. Informasi yang diberikan di dalam *website* tidak relevan seperti informasi stok barang yang tidak *update* dan informasi promo yang berlangsung memiliki tanggal tercantum yang tidak akurat. Serta metode pembayaran yang disediakan oleh *website* duniamurah masih terbelakang zaman karena pelanggan harus mengunggah bukti transfer ke *website* untuk di konfirmasi manual oleh bagian administrasi perusahaan. metode *webqual* 4.0. metode teknik pengukuran ini memiliki 3 bahasan pokok yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi terhadap kepuasan konsumen (*service interaction quality*). Dengan dilakukannya pengukuran kualitas layanan *website* duniamurah berdasarkan penilaian pengguna akan didapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* duniamurah bagi perusahaan. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan kepada PT. Putra Perdana Sentosa terhadap kualitas layanan *website* duniamurah berdasarkan indikator pokok bahasan *webqual* 4.0. sehingga PT. Putra Perdana Sentosa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempermudah pelanggan saat menggunakan *website* duniamurah.

Kata kunci : *teknologi informasi, website, webqual 4.0.*

DUNIAMURAH.COM WEBSITE QUALITY MEASUREMENT USING WEBQUAL 4.0 METHOD FOR USERS IN THE JAKARTA AREA

ALIF FALIH MUHAMMAD LUBIS

ABSTRAK

Duniamurah website does not include a website that is user friendly because it is not yet compatible with mobile phones or browsers when accessed by customers. Information provided on the website is irrelevant, such as stock information that is not updated and ongoing promo information that has an inaccurate date listed. As well as the payment methods provided by the Duniamurah website are still somewhat out of date because customers have to upload proof of transfer to the website for manual confirmation by the company's administration. webqual 4.0 method. This measurement technique method has 3 main topics, namely usability, information quality, and service interaction quality. By measuring the quality of Duniamurah website services based on user ratings, indicators of recommendations for improving the Duniamurah website will be obtained for companies. The results of this study can provide recommendations for improvement to PT. Putra Perdana Sentosa on the quality of Duniamurah website services based on the main indicators of WebQual 4.0. so that PT. Putra Perdana Sentosa can increase customer satisfaction and make it easier for customers to use the Duniamurah website.

Kata kunci : *teknologi informasi, website, webqual 4.0.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Luaran Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. <i>Website</i>	6
2.1.1. <i>Website</i> Perusahaan	6
2.1.2. <i>Kualitas Website</i>	7
2.1.3. <i>Pengukuran Kualitas Website</i>	7
2.2. <i>Webqual 4.0</i>	8
2.3. <i>Jenis Penelitian</i>	10
2.4. <i>Teknik Pengumpulan Data</i>	10
2.4.1. <i>Studi Literatur</i>	10
2.4.2. <i>Observasi</i>	10
2.4.3. <i>Survei</i>	10
2.5. <i>Populasi dan Sampel</i>	11
2.6. <i>SPSS</i>	12
2.7.1. <i>Uji Validitas dan Realibilitas</i>	12

2.7.2. Analisis Nilai Kesenjangan.....	13
2.7.3. Analisis Webqual Index.....	13
2.7.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	15
2.8. Penelitian Terdahulu	17
BAB III.....	20
METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Tahapan Penelitian.....	20
3.2. Hipotesis Penelitian.....	23
3.3. Instrumen Penelitian	23
3.3.1. Populasi dan Sampel	23
3.3.2. Penentuan Skala	24
3.3.3. Penentuan Pernyataan Kuesioner.....	24
3.4. Waktu dan Tempat Penelitian	26
3.5. Alat Bantu Penelitian	26
3.6. Jadwal Kegiatan	27
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Deskripsi <i>website</i> <i>duniamurah.com</i>	28
4.2 Pembentukan kuesioner	29
4.2.1 Analisis Uji Validitas	32
4.2.2 Analisis Uji Reliabilitas	38
4.3 Analisis Data	39
4.3.1 Analisis Demografi Responden	39
4.3.2 Analisis nilai kesenjangan.....	43
4.3.3 Analisis webqual index	45
4.3.4 Analisis <i>importance performance analysis</i>	48
4.3.5 pengujian hipotesis.....	50
4.4 pembahasan hasil analisis data.....	52
4.4.1 pembahasan hasil analisis demografi responden	53
4.4.2 pembahasan hasil analisis nilai kesenjangan	54
4.4.3 pembahasan hasil analisis webqual index	55
4.4.4 pembahasan hasil analisis <i>importance performance analysis</i> IPA.....	56
4.4.5 pembahasan hasil analisis pengujian hipotesis	58

4.5 korelasi antara hasil analisis webqual index dan importance performance analysis.....	58
4.6 rekomendasi perbaikan kualitas layanan <i>website</i> duniamurah.com.....	60
4.7 rekomendasi desain user interface <i>website</i> duniamurah.com	63
BAB V.....	68
PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
RIWAYAT HIDUP.....	72
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Tahapan Penelitian	18
Gambar 4.1. Tahapan Penelitian	27
Gambar 4.2. hasil analisis demografi jenis kelamin pengguna <i>website</i>	39
Gambar 4.3. hasil analisis demografi usia pengguna <i>website</i> <i>duniamurah.com</i>	40
Gambar 4.4. hasil analisis demografi domisili pengguna <i>website</i> <i>duniamurah.com</i>	41
Gambar 4.5. hasil analisis importance performance analysis kualitas layanan <i>website</i> <i>duniamurah.com</i>	48
Gambar 4.6. Rekomendasi desain home website <i>duniamurah.com</i>	63
Gambar 4.7. Rekomendasi desain halaman produk website <i>duniamurah.com</i>	64
Gambar 4.8. Rekomendasi desain metode pembayaran website <i>duniamurah.com</i>	65
Gambar 4.9. Rekomendasi desain penilaian pengguna terhadap website <i>duniamurah.com</i>	66

DAFTAR TABEL

Table 2.1. Tabel indikator quisioner menggunakan metode webqual 4,0	10
Table 2.2. Skala likert	12
Tabel 2.3. Interpretasi penilaian kualitas <i>website</i>	16
Table 3.1. Table skala likert.....	22
Table 3.2. Table pernyataan kuesioner penilaian pengguna terhadap kualitas layanan <i>website</i> duniamurah	23
Tabel 4.1. kode indikator variabel pernyataan kuesioner	28
Tabel 4.2. hasil uji validitas penilaian aktual.....	31
Tabel 4.3. hasil uji validitas penilaian aktual.....	34
Tabel 4.4. hasil uji reliabilitas penilaian actual.....	37
Tabel 4.5. hasil uji reliabilitas penilaian harapan.....	40
Tabel 4.6. hasil analisis nilai kesenjangan	42
Tabel 4.7. hasil analisis webqual index.....	44
Tabel 4.8. hasil pengujian hipotesis	49
Tabel 4.9. korelasi hasil analisis webqual index dan importance performance analysis	59
Tabel 4.10. prioritas perbaikan <i>website</i> duniamurah.com	61

DAFTAR RUMUS

Rumus slovin (1.1).....	11
Rumus analisis kesenjangan (2.1).....	13
Rumus webqual index (3.1)	14