



**PENILAIAN KUALITAS DAN REDESAIN WEBSITE PT. WHIZZUP DIGITAL  
INDONESIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**SKRIPSI**

**MICHAEL SIAHAAN  
1910512061**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN “VETERAN” JAKARTA  
TAHUN 2023**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber daya yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Michael Siahaan

NIM : 1910512061

Tanggal : 18 Desember 2022

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

Jakarta, 18 Desember 2022

Yang Menyatakan



(Michael Siahaan)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai aktivitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,  
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Michael Siahaan  
NIM : 1910512061  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Program Studi : 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:

#### **PENILAIAN KUALITAS DAN REDESAIN WEBSITE PT. WHIZZUP DIGITAL INDONESIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih  
media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan  
mempublikasikan Tugas Akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis  
/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Michael Siahaan)

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Michael Siahaan

NIM. : 1910512061

Program Studi : Sistem Informasi Program Sarjana

Judul Skripsi/TA. : PENILAIAN KUALITAS DAN REDESAIN WEBSITE PT.  
WHIZZUP DIGITAL INDONESIA MENGGUNAKAN  
METODE WEBQUAL 4.0

Dinyatakan telah memenuhi syarat dan menyetujui untuk mengikuti ujian sidang skripsi.

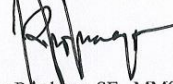
Jakarta, 05 Desember ..... 20.22.

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,



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

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,



Rudhy Ho Purabaya, SE., MMSI.

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Michael Siahaan  
NIM : 1910512061  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul Tugas Akhir : PENILAIAN KUALITAS DAN REDESAIN WEBSITE  
PT. WHIZZUP DIGITAL INDONESIA MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL 4.0

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.



Anita Muliawati, S.Kom., MTI.

Penguji I



Rio Wafawan, S.Kom., MMSI.

Penguji II



Rudhy Ho Purabaya, SE., MMSI.

Pembimbing



Helena Nurramdhani Irmanda, M.Kom

Dekan



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

Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 9 Januari 2023



# **PENILAIAN KUALITAS DAN REDESAIN WEBSITE PT. WHIZZUP DIGITAL INDONESIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**Michael Siahaan**

## **ABSTRAK**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini mencerminkan meningkatnya standar hidup di seluruh dunia. Penggunaan teknologi lintas disiplin ilmu telah menguntungkan umat manusia dengan merampingkan proses seperti pencarian informasi. Situs web tersebut saat ini digunakan oleh banyak bisnis Indonesia untuk memperkenalkan diri kepada klien potensial. Diantara pelaku usaha yang telah mempromosikan produk dan jasanya kepada masyarakat melalui website adalah Whizzup Digital Indonesia. Untuk melihat bagaimana pendapat langsung pengguna terhadap website Whizzup Digital Indonesia maka dilakukan pra-survei untuk memperoleh data bahwa masih ada pengguna yang belum puas terhadap website Whizzup Digital Indonesia dan 70% responden menyarankan agar dilakukan perancangan ulang dari website yang sudah ada. Penelitian dengan judul “Penilaian Kualitas dan Redesign Website PT. Whizzup Digital Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0” bermaksud untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan (pengguna) terhadap situs web Whizzup Digital Indonesia, dan melakukan pembenahan situs web Whizzup Digital Indonesia. Data primer dianalisis untuk melihat apakah dimensi penggunaan website, kualitas informasi website, dan kualitas interaksi website semuanya realistis. Keberhasilan dalam penelitian ini diukur dengan melihat berapa banyak orang yang senang dengan tampilan dan fungsionalitas situs web saat ini dan bagaimana situs web tersebut diubah.

**Kata Kunci: Penilaian Kualitas, Perancangan, dan Metode Webqual 4.0**

**QUALITY ASSESSMENT AND WEBSITE REDESIGN OF PT. WHIZZUP  
DIGITAL INDONESIA USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD**

**Michael Slahaan**

**ABSTRACT**

*The fast development of today's information and communication technologies mirrors the rising standard of living around the world. The use of technology across disciplines has benefited humanity by streamlining processes like information retrieval. The website is presently being used by many Indonesian businesses to introduce themselves to potential clients. Among the businesses that have promoted their products and services to the public through the website is Whizzup Digital Indonesia.. To see how the user's direct opinion of the Whizzup Digital Indonesia website, a pre-survey was conducted to obtain data that there were still users who were not satisfied with the Whizzup Digital Indonesia website and 70% of respondents suggested that the existing website be redesigned. Research with the title "Quality Assessment and Website Redesign of PT. Whizzup Digital Indonesia Using the Webqual 4.0 Method intends to assess the degree of customer (user) satisfaction with the Whizzup Digital Indonesia website, and revamp the Whizzup Digital Indonesia website. Primary data is analyzed to see whether the dimensions of website usage, the quality of website information, and the quality of website interactions are all realistic. Success in this research was measured by looking at how many people were happy with the look and functionality of current websites and how those websites were changed.*

**Keywords: Quality Assessment, redesign, Webqual 4.0 Method**

## **KATA PENGANTAR**

Puji Tuhan saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas restunya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “PENILAIAN KUALITAS DAN REDESAIN WEBSITE PT. WHIZZUP DIGITAL INDONESIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Dr. Anter Venus, MA, Comm. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Dr. Ermatita, M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta .
3. Rudhy Ho Purabayara, SE., MMSI. Selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
4. Ria Astriratma, S.Komp., M.Cs. Selaku Dosen wali saya yang telah membimbing saya selama berkuliah di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
5. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
6. Kedua orang tua saya yang telah membesarkan saya dan memberikan segala bentuk bantuan hingga saya dapat mencapai titik sekarang.
7. Rifdah Nisrina Hiryan selaku teman saya yang selalu memberikan penulis saran dan nasihat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan kea rah yang lebih baik. Semoga Allah Swt, senantiasa melimpahkan berkat dan restunya kepada kita semua.



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2. Perumusan Masalah</b> .....	2
<b>1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	2
<b>1.3.1. Tujuan Penelitian</b> .....	2
<b>1.3.2. Manfaat Penelitian</b> .....	2
<b>BAB II</b> .....	3
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	3
<b>2.1. Kajian Pustaka</b> .....	3
<b>2.2. Pengertian/Definisi</b> .....	6
<b>2.2.1 Evaluasi</b> .....	6
<b>2.2.2 Redesain</b> .....	6
<b>2.2.3 Website</b> .....	6
<b>2.2.4 Webqual</b> .....	7
<b>2.2.4.1 Webqual 1.0</b> .....	7
<b>2.2.4.2 Webqual 2.0</b> .....	7
<b>2.2.4.3 Webqual 3.0</b> .....	7
<b>2.2.4.4 Webqual 4.0</b> .....	7

<b>BAB III</b> .....	11
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	11
<b>3.1. Waktu dan Tempat Penelitian</b> .....	11
<b>3.2. Diagram Alir Penelitian</b> .....	11
<b>BAB IV</b> .....	12
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	12
<b>4.1. Hasil Penelitian</b> .....	12
<b>4.2. Pembahasan</b> .....	13
<b>4.2.1. Variabel Kegunaan (<i>Usability</i>)</b> .....	13
<b>4.2.2. Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</b> .....	17
<b>4.2.3. Variabel Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)</b> .....	20
<b>4.2.4. Variabel Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)</b> .....	23
<b>4.2.5. Hasil Pengukuran Kualitas Layanan Website PT. Whizzup Digital Indonesia</b> .....	26
<b>4.2.6 Hasil <i>Redesign</i></b> .....	27
<b>BAB V</b> .....	29
<b>PENUTUP</b> .....	29
<b>5.1. Kesimpulan</b> .....	29
<b>5.2. Saran</b> .....	29
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	30
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	31
<b>LAMPIRAN</b> .....	32

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Alir Penelitian .....	11
--	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	3
Tabel 2 Instrumen Pengukuran kualitas website .....	8
Tabel 3 Skala Skor.....	9
Tabel 4 Instrumen Pengukuran kualitas website .....	12
Tabel 5 Variabel Kegunaan (Usability).....	13
Tabel 6 Total Skor Variabel Kegunaan (Usability).....	14
Tabel 7 Hasil Pengujian Mean, Median, Mode dengan SPSS.....	14
Tabel 8 Nilai Index Variabel Kegunaan (Usability).....	15
Tabel 9 Interpretasi Skor.....	15
Tabel 10 Kategori Variabel Kegunaan (Usability).....	16
Tabel 11 Pengelompokan Variabel Kualitas Informasi (Information Quality) .....	17
Tabel 12 Total Skor Variabel Kualitas Informasi (Information Quality).....	17
Tabel 13 Hasil Pengujian Mean, Median, Mode dengan SPSS.....	18
Tabel 14 Nilai Index Variabel Kualitas Informasi (Information Quality).....	18
Tabel 15 Kategori Variabel Kualitas Informasi (Information Quality).....	19
Tabel 16 Pengelompokan Variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality) .....	20
Tabel 17 Total Skor Variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality) .....	20
Tabel 18 Hasil Pengujian Mean, Median, Mode dengan SPSS.....	21
Tabel 19 Nilai Index Variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality) .....	21
Tabel 20 Kategori Variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality) .....	22
Tabel 21 Pengelompokan Variabel Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) .....	23
Tabel 22 Total Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) .....	23
Tabel 23 Hasil Pengujian Mean, Median, Mode dengan SPSS.....	24
Tabel 24 Index Variabel Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	24
Tabel 25 Kategori Variabel Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara .....	32
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Dengan Account Manager PT. Agiva Indonesia .....	33
Lampiran 3 Data Responden.....	33
Lampiran 4 Data Responden.....	34
Lampiran 5 Data Usability.....	34
Lampiran 6 Data Usability.....	35
Lampiran 7 Data Usability.....	35
Lampiran 8 Data Usability.....	36
Lampiran 9 Data Usability.....	36
Lampiran 10 Data Usability.....	37
Lampiran 11 Data Usability.....	37
Lampiran 12 Data Usability.....	38
Lampiran 13 Data Information Quality .....	38
Lampiran 14 Data Information Quality .....	39
Lampiran 15 Data Information Quality .....	39
Lampiran 16 Data Information Quality .....	40
Lampiran 17 Data Information Quality .....	40
Lampiran 18 Data Information Quality .....	41
Lampiran 19 Data Information Quality .....	41
Lampiran 20 Data Interaction Quality .....	42
Lampiran 21 Data Interaction Quality .....	42
Lampiran 22 Data Interaction Quality .....	43
Lampiran 23 Data Interaction Quality .....	43
Lampiran 24 Data Interaction Quality .....	44
Lampiran 25 Data Interaction Quality .....	44
Lampiran 26 Data Customer Satisfaction.....	45
Lampiran 27 Data Customer Satisfaction.....	45
Lampiran 28 Data Customer Satisfaction.....	46
Lampiran 29 Data Customer Satisfaction.....	46
Lampiran 30 Data Customer Satisfaction.....	47
Lampiran 31 Data Customer Satisfaction.....	47