



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* TECHOMA.id TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *FRAMEWORK WEBQUAL 4.0***

**SKRIPSI**

**Arsa Erjore Ginting**

**1910512093**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI**

**2024**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* TECHOMA.id TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* WEBQUAL 4.0**

**SKRIPSI**

**Arsa Erjore Ginting**

**1910512093**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI**

**2024**

## LEMBAR ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Arsa Erjore Ginting  
NIM : 1910512093  
Program Studi : S1 – Sistem Informasi  
Judul : Analisis Kualitas Layanan *Website* Techoma.Id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *Framework Webqual 4.0*  
Tanggal : 19 Januari 2024

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

Jakarta, 19 Januari 2024

Yang menyatakan,

  
Arsa Erjore Ginting

# PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

## PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Arsa Erjore Ginting  
NIM : 1910512093  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Program Studi : SI – Sistem Informasi

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

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* TECHOMA.id TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *FRAMEWORK WEBQUAL 4.0*

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 : 19 Januari 2024  
Yang Menyatakan,



(Arsa Erjore Ginting)

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Arsa Erjore Ginting  
NIM : 1910512093  
Program Studi : S1 – Sistem Informasi  
Judul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*  
TECHOMA.id TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK WEBQUAL 4.0*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan 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.



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

Penguji I



Sarika S.Kom., M.Kom.

Penguji II



Erly Krisnank S.Kom., MM.

Pembimbing I



Dra. Intan Hesti Indriana, MM.

Pembimbing II



Prof. Dr. Satriyanto, ST., M.Sc., IPM.

Dekan



Anita Muliawati, S.Kom., MTL.

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 12 Januari 2024

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE TECHOMA.id TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL 4.0  
ARSA ERJORE GINTING**

**ABSTRAK**

Perkembangan dalam penggunaan *website* saat ini sangat cepat, hampir semua perusahaan sudah memiliki *website* dengan tujuan yang beragam, mulai dari menampilkan profil dan informasi perusahaan, sarana pemasaran, peningkatan kualitas layanan hingga riset *buyer persona*. *Website* Techoma.id dibuat bertujuan menyediakan layanan jasa *Digital Marketing online* bagi pelanggan baik itu transaksi *Business to Business* (B2B) maupun *Business to consumer* (B2C). Produk yang disediakan oleh *website* Techoma.id yaitu *Social Media Management, Branding & Design, Video Production, Website Development*. *Webqual* 4.0 yang memiliki 3 dimensi yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) menjadi metode untuk menilai kualitas layanan *website* Techoma.id. Hasil dari penelitian ini menunjukkan rata-rata nilai kesenjangan pada masing-masing dimensi bernilai negatif. Ini menunjukkan kualitas *website* yang ada pada saat ini belum sesuai harapan pengguna. Hal ini didasarkan oleh nilai harapan yang lebih besar dibandingkan nilai aktual yang diberikan terhadap kualitas layanan *website* Techoma.id. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa atribut variabel pernyataan yang menjadi fokus utama untuk diperbaiki berada pada kuadran I, yaitu terdapat 6 variabel pernyataan dengan kode indikator US\_2, US\_7, IQ\_1, IQ\_3, IQ\_6, dan SQ\_5.

**Kata Kunci :** *Website, Digital Marketing, Webqual 4.0, Techoma.id*

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE TECHOMA.id TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL 4.0  
ARSA ERJORE GINTING**

**ABSTRACT**

*Developments in the use of websites are currently very fast, almost all companies already have websites with various purposes, ranging from displaying company profiles and information, marketing tools, improving service quality to researching buyer personas. The Techoma.id website was created with the aim of providing online Digital Marketing services for customers, both Business to Business (B2B) and Business to consumer (B2C) transactions. The products provided by the Techoma.id website are Social Media Management, Branding & Design, Video Production, Website Development. Webqual 4.0, which has 3 dimensions, namely usability, information quality, and service interaction quality, is a method for assessing the service quality of the Techoma.id website. The results of this research show that the average gap value in each dimension is negative. This shows that the quality of the current website does not meet user expectations. This is based on the expected value being greater than the actual value given to the service quality of the Techoma.id website. The results of the Importance Performance Analysis show that the statement variable attributes that are the main focus for improvement are in quadrant I, namely there are 6 statement variables with indicator codes US\_2, US\_7, IQ\_1, IQ\_3, IQ\_6, and SQ\_5.*

**Keywords :** Website, Digital Marketing, Webqual 4.0, Techoma.id

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Karena atas karunianya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materil.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM. selaku dekan fakultas ilmu komputer.
3. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI. selaku ketua program studi sarjana sistem informasi.
4. Ibu Erly Krisnanik S.Kom., MM. selaku dosen pembimbing 1.
5. Ibu Dra. Intan Hesti Indriana, MM. selaku dosen pembimbing 2.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer.
7. Techoma.id, selaku tempat penelitian.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Fakboe Macabane yang selalu menjadi tempat bermain dan tertawa dalam menjalani perkuliahan.

Disadari bahwa masih banyaknya kekurangan dari skripsi 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, 15 Desember 2023



Arsa Erjore Ginting



## DAFTAR ISI

LEMBAR ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR RUMUS .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I 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.....	3
1.6 Luaran Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Analisis .....	6
2.2 Kualitas <i>Website</i> .....	6
2.3 Website.....	7
2.4 Kepuasan Pengguna .....	8
2.5 McCall .....	8
2.6 GQM ( <i>Goal Question Metric</i> ).....	9
2.7 Webqual 4.0.....	11
2.8 Perbedaan antara Webqual dan Servqual : .....	14
2.9 Teknik Pengumpulan Data .....	14
2.10 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ).....	15

2.11	<i>Webqual Index</i> .....	16
2.12	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	18
2.13	Populasi dan Sampel.....	19
2.10.1	Populasi.....	19
2.10.2	Sampel.....	19
2.10.3	Rumus Slovin.....	20
2.14	Skala Likert.....	20
2.15	Uji Validitas .....	21
2.16	Uji Reliabilitas .....	22
2.17	Statistical Product and Service Solution (SPSS) .....	22
2.18	Penelitian Terdahulu .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		<b>31</b>
3.1	Tahapan Penelitian .....	31
3.2	Hipotesis Penelitian .....	34
3.3	Instrumen Penelitian.....	34
3.3.1	Populasi dan Sampel.....	35
3.3.2	Penentuan Skala.....	36
3.3.3	Penentuan Pernyataan Kuesioner .....	36
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
3.5	Alat Bantu Penelitian.....	38
3.6	Jadwal Kegiatan .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>40</b>
4.1	Deskripsi <i>Website</i> Techoma.Id.....	40
4.2	Pembentukan Kuesioner.....	40
4.2.1	Uji Validitas.....	44
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	46
4.3	Analisis Data .....	46
4.3.1	Analisis Demografi Responden .....	47
4.3.2	Analisis Nilai Kesenjangan.....	49
4.3.3	Analisis <i>Webqual Index</i> .....	52
4.3.4	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> .....	54
4.3.5	Pengujian Hipotesis .....	56

4.4	Korelasi Antara Hasil Analisis <i>Webqual Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	58
4.5	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan <i>Website Techoma.id</i> .....	59
4.6	Rekomendasi <i>User Interface Techoma.id</i> .....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA.....		70
RIWAYAT HIDUP .....		73
LAMPIRAN .....		74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kuadran Importance Performance Analysis (Immanuel & Setiawan, 2020) .....	18
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	31
Gambar 3. 2 Report Website Techoma.id .....	35
Gambar 4. 1 Dashboard Website Techoma.id .....	40
Gambar 4. 2 Hasil Analisis Demografi Jenis Kelamin Pengguna Website Techoma.id .....	47
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Demografi Usia Pengguna Website Techoma.Id.....	48
Gambar 4. 4 Hasil Analisis Demografi Domisili Pengguna Website Techoma.Id .....	49
Gambar 4. 5 Hasil Analisis Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Website Techoma.Id .....	55
Gambar 4. 6 User Interface Price Based on Request .....	63
Gambar 4. 7 Contoh User Interface Service Custom untuk Social Media Management (kiri) & Web Development (kanan) .....	64
Gambar 4. 8 User Interface Testimoni .....	65
Gambar 4. 9 User Interface Komentar Testimoni .....	65
Gambar 4. 10 User Interface Jadwal Konsultasi .....	66
Gambar 4. 11 User Interface Pemilihan Tanggal Konsultasi.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Variabel Webqual 4.0 (Sumber: S Barnes dan Vidgen pada (Devitasari 2020)) .....	12
Tabel 2. 2 Interpretasi Penilaian Kualitas Website .....	17
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert.....	36
Tabel 3. 2 Tabel Pernyataan Kuesioner Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Website Techoma.Id.....	36
Tabel 3. 3 Jadwal Kegiatan .....	39
Tabel 4. 1 Kode Indikator Variabel Pernyataan Kuesioner .....	40
Tabel 4. 2 Uji Validitas Penilaian Aktual .....	44
Tabel 4. 3 Uji Validitas Penilaian Harapan.....	44
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Penilaian Aktual.....	46
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Penilaian Harapan.....	46
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Nilai Kesenjangan .....	50
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Webqual Index .....	52
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Hipotesis .....	56
Tabel 4. 9 Korelasi Hasil Analisis Webqual Index dan Importance Performance Analysis.....	58
Tabel 4. 10 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I.....	59

## DAFTAR RUMUS

2. 1 Rumus <i>Gap Analysis</i> .....	15
2. 2 Rumus <i>Maximum Score</i> .....	16
2. 3 Rumus <i>Weighted Score</i> .....	17
2. 4 Rumus <i>Webqual Index</i> .....	17
2. 5 Rumus Menentukan Jumlah Sampel.....	20
2. 6 Rumus Uji Validitas.....	21
3. 1 Rumus Populasi dan Sampel.....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengajuan Izin Penelitian .....	74
Lampiran 2 Wawancara dengan Developer Techoma.id .....	75
Lampiran 3 Instrumen Penelitian (Kuesioner) .....	76
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	80
Lampiran 5 Hasil Pengisian Kuesioner Aktual .....	83
Lampiran 6 Hasil Pengisian Kuesioner Harapan .....	102
Lampiran 7 Data Responden .....	119
Lampiran 8 Hasil Turnitin .....	125