



## **TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS *WEBSITE*  
TALKABOT INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*,  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION*  
*INDEX* (STUDI KASUS: PT. LOGIKA BERBICARA INDONESIA)**

**ALLVIRA ARIANTI AMIR HAMZAH**

**1810512078**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2021**



**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS *WEBSITE* TALKABOT  
INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*, *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (STUDI  
KASUS: PT. LOGIKA BERBICARA INDONESIA)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Kelulusan Mata Kuliah  
Tugas Akhir**

**ALLVIRA ARIANTI AMIR HAMZAH**

**1810512078**

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

**2021**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang saya kutip maupun rujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Allvira Arianti Amir Hamzah

NIM : 1810512078

Tanggal : 27 November 2021

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

Jakarta, 27 November 2021

Yang menyatakan,



Allvira Arianti Amir Hamzah

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Allvira Arianti Amir Hamzah

NIM : 1810512078

Fakultas : Ilmu Komputer Program

Studi : SI 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:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS *WEBSITE*  
TALKABOT INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*,  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS, DAN (STUDI KASUS: PT.  
LOGIKA BERBICARA INDONESIA)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk *database*, merawat, dan mempublikasikan Skripsi 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 : 27 November 2021

Yang menyatakan,



Allvira Arianti Amir Hamzah

## LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa tugas akhir berikut:

Nama : Allvira Arianti Amir Hamzah

NIM : 1810512078

Program Studi : Sistem Informasi

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas *Website* Talkabot Indonesia Menggunakan Metode *WebQual 4.0*, *Importance Performance Analysis*, dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus: PT. Logika Berbicara Indonesia)

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



Theresiawati., S.Kom., MTI  
Penguji I



Bambang Tri, S.Kom., MSi  
Penguji II



Kraugusteeliana S.Kom., M.Kom., MM.  
Dosen Pembimbing I



Sarika M.Kom.  
Dosen Pembimbing II



Dr. Ermatita, M.Kom.  
Dekan



Ati Zaidiah, S.Kom., MTI  
Ketua Program Studi

Ditetapkan : Jakarta

Tanggal Ujian : 16 Desember 2021



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT Yang Mahakuasa karena atas karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir ini dengan baik sebagai salah satu syarat ujian Tugas Akhir Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dari awal penelitian hingga proses penyelesaian laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada peneliti. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Ibu Ati Zaidiah, S.Kom., M.TI., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Kraugusteeliana S.Kom., M.Kom., MM., selaku Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir.
4. Ibu Sarika M.Kom., selaku Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir.
5. Mama, papa, adik-adikku, Pandya, dan Millen serta keluarga yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materi.
6. Talkabot Indonesia yang telah bersedia membantu penelitian tugas akhir ini.
7. Seluruh responden yang telah membantu mengisi kuesioner penelitian tugas akhir ini.
8. Serta kepada seluruh pihak yang terlibat dalam kelancaran pembuatan penelitian tugas akhir ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti menyadari bahwa pembuatan penelitian tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan untuk menambah kesempurnaan penelitian tugas akhir ini. Namun peneliti tetap berharap penelitian tugas akhir ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 27 November 2021

Peneliti,

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	11
DAFTAR RUMUS.....	12
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Luaran Penelitian.....	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Website.....	5
2.1.1 Jenis-Jenis Website.....	5
2.1.2 Fungsi Website.....	5
2.1.3 Kriteria Website yang Baik.....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.3 Kualitas Website.....	7
2.3.1 Pengukuran Kualitas Website.....	8
2.4 WebQual 4.0.....	8
2.5 Populasi dan Sampel.....	9
2.5.1 Penentuan Ukuran Sampel.....	9
2.5.2 Teknik Purposive Random Sampling.....	9
2.6 Teknik Pengumpulan Data.....	9
2.6.1 Kajian Pustaka.....	9
2.6.2 Observasi.....	10
2.6.3 Survei.....	10
2.7 Diagram Fisbone.....	10
2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	11
2.9 Analisis WebQual Index.....	12
2.10 Importance Performance Analysis (IPA).....	14

2.11 Analisis Nilai Kesenjangan .....	15
2.12 Kepuasan Pengguna .....	16
2.13 Customer Satisfaction Index (CSI) .....	16
2.14 Hubungan Antara Kualitas Website dan Kepuasan Pengguna .....	18
2.15 Hipotesis .....	18
2.15.1 Uji Hipotesis .....	18
2.16 Statistical Product and Service Solution (SPSS) .....	18
2.17 Daftar Penelitian Terkait.....	19
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Tahapan Penelitian.....	23
3.2 Instrumen Penelitian .....	29
3.2.1 Populasi dan Sampel .....	29
3.2.2 Pengukuran Skala.....	29
3.2.3 Penentuan Pernyataan Kuesioner.....	29
3.3 Penyusunan Hasil Rekomendasi .....	33
3.4 Waktu dan Templat Penelitian .....	33
3.5 Alat Bantu Penelitian .....	33
3.5.1 Perangkat Keras .....	33
3.5.2 Perangkat Lunak .....	34
3.6 Jadwal Penelitian .....	34
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Deskripsi Website Talkabot Indonesia .....	36
4.2 Pembentukan Kuesioner .....	37
4.2.1 Analisis Uji Validitas .....	37
4.2.2 Analisis Uji Reliabilitas .....	40
4.2.3 Analisis Uji Sample Paired T-Test .....	41
4.3 Analisis dan Pembahasan Data .....	43
4.3.1 Analisis Demografi Responden .....	44
4.3.1.1 Analisis Kategori Pengguna Website Talkabot Indonesia.....	44
4.3.1.2 Analisis Frekuensi Mengakses Website Talkabot Indonesia.....	45
4.3.1.3 Analisis Jenis Kelamin Pengguna Website Talkabot Indonesia.....	46
4.3.1.4 Analisis Usia Pengguna Website Talkabot Indonesia .....	47
4.3.1.5 Analisis Domisili Pengguna Website Talkabot Indonesia.....	49
4.3.2 Hasil Analisis Nilai Kesenjangan .....	50
4.3.3 Hasil Analisis Webqual Index .....	53
4.3.4 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	55
4.3.5 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	58
4.3.6 Pengujian Hipotesis .....	59



4.4 Korelasi Antara Hasil Analisis Webqual Index, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) .....	62
4.5 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Website Talkabot Indonesia.....	64
BAB 5 PENUTUP .....	72
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	77
LAMPIRAN.....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Skala <i>Likert</i> Penelitian (Sumber: (Sunarsi, 2017) .....	10
Tabel 2.2. Tabel Skala Koefisien Reliabilitas (Sumber: Gorge dalam (Qotrum dan Wibowo, 2015)).....	12
Tabel 2.3. Tabel Interpretasi Penilaian Kualitas Website menurut Barnes dan Vidgen dalam (Muthmainnah, Slamet dan Sriwahyuni, 2016) .....	14
Tabel 2.4. Tabel Kriteria Penilaian <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) menurut Hekhmatyar dan Supriyadi (2017) .....	17
Tabel 2.5. Tabel Review Penelitian .....	19
Tabel 3.1. Sumber Pernyataan Kuesioner .....	30
Tabel 3.2. Jadwal Penelitian .....	35
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Penilaian Aktual.....	38
Tabel 4.2. Hasil Uji Penilaian Harapan .....	39
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Aktual .....	40
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Harapan .....	40
Tabel 4.5. Hasil Uji Sample Paired T-Test .....	42
Tabel 4.6. Hasil Analisis Nilai Kesenjangan .....	50
Tabel 4.7. Hasil Analisis Webqual Index .....	54
Tabel 4.8. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	58
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Hipotesis .....	60
Tabel 4.10. Korelasi Hasil Analisis Webqual Index dan Importance Performance Analysis	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Fisbone (Nasution, 2015) .....	11
Gambar 2.2. Kuadran Metode IPA menurut H. B. Santoso Sujono .....	15
Gambar 2.3. Model Kepuasan Pelanggan Menurut Mowen (2002) .....	16
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian .....	23
Gambar 3.2. Analisis Website Talkabot Indonesia Menggunakan Diagram Fisbone .....	24
Gambar 4.1. Tampilan User Interface Website Talkabot Indonesia .....	36
Gambar 4.2. Hasil Analisis Demografi Pengguna Website Talkabot Indonesia .....	44
Gambar 4.3. Hasil Analisis Demografi Frekuensi Mengakses Website Talkabot Indonesia .....	45
Gambar 4.4. Hasil Analisis Demografi Jenis Kelamin Pengguna Website Talkabot Indonesia .....	47
Gambar 4.5. Hasil Analisis Demografi Usia Pengguna Website Talkabot Indonesia .....	48
Gambar 4.6. Hasil Analisis Demografi Domisili Pengguna Website Talkabot Indonesia .....	49
Gambar 4.7. Hasil Analisis Importance Performance Analysis .....	56
Gambar 4.8. Landing Page Sebelum Rekomendasi .....	65
Gambar 4.9. Rekomendasi User Interface Landing Page .....	66
Gambar 4.10. Rekomendasi User Interface Landing Page .....	67
Gambar 4.11. Rekomendasi User Interface About Us Page .....	68
Gambar 4.12. Rekomendasi User Interface Website LiveChat .....	69
Gambar 4.13. Rekomendasi User Interface Contact atau FAQ Page .....	70

## DAFTAR RUMUS

( 2.1) Rumus <i>Slovin</i> .....	24
( 2.2) Rumus <i>Pearson</i> .....	26
( 2.3) Rumus <i>Cronbach's Alpha</i> .....	27
( 2.4) Rumus <i>Gap Analysis</i> .....	28
( 2.5) Rumus <i>Weighted Score</i> .....	29
( 2.6) Rumus <i>Maximum Score</i> .....	29
( 2.7) Rumus <i>WebQual Index (WQI)</i> .....	30