



**ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE
CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP
PENGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN
WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

SITI KHOFIFAH

1710512014

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA FAKULTAS ILMU
KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2020**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1- ILMU HUKUM**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut:

Nama : Siti Khofifah
NIM : 1710512014
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

Telah disetujui untuk diujikan oleh Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi S.1, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Iin Ernawati, S.Kom., M.Si.
Penguji I

Ika Nurlaili I., S.Kom., M.Sc.
Penguji II

Theresiawati, S.Kom., M.TI.
Pembimbing I

I Wyan Widi P., S.Kom., M.TI.
Pembimbing II



Dr. Ermatita, M.Kom.
Dekan

Ati Zaidiah, S.Kom., M.TI.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di
Tanggal Persetujuan

: Jakarta
: 26 Desember 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk tidak saya nyatakan dengan benar.

Nama : Siti Khofifah
NIM : 1710512014
Tanggal : 26 Desember 2020

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

Jakarta, 26 Desember 2020
Yang Menyatakann,



(Siti Khofifah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Siti Khofifah
NIM : 1710512014
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 : ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN 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/Skripsi/Tesis *) saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat 26 Desember 2020

Yang menyatakan,



(Siti Khofifah

ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGALANGAN DANA COVID-19 MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

Abstrak

Kitabisa.com merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang penggalangan dana dan donasi dengan memanfaatkan *website* dan *mobile* aplikasi bagi perorangan, organisasi, paguyuban, ataupun perusahaan yang mempunyai keinginan penggalangan dana melalui donasi *online* untuk bermacam-macam tujuan sosial, pribadi, kreatif dan lainnya. Pada masa pandemic Covid – 19 yang merupakan wabah *virus* yang tersebar di dunia yang mengakibatkan banyaknya kekurangan baik dari bagian barang maupun keuangan serta krisis ekonomi yang melanda Indonesia yang membuat masyarakat bergotong royong membuat donasi *online* pada *platform* kitabisa.com. Tingkat Kualitas sebuah *website* menjadi sebuah faktor yang harus diperhatikan dalam sebuah *website crowdfunding*. Oleh karena itu diperlukannya analisis pengukuran kualitas *website* dengan memakai metode E-S-Qual dan Webqual 4.0. Teknik pengumpulan datanya memakai kuesioner dan diperoleh 203 responden. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Smartpls 3.0. Hasil pengujian dari tujuh hipotesis terdapat 3 hipotesis yang tertolak, yaitu *privacy*, *compensation*, dan *contact*. Hasil penelitiannya memperlihatkan tingkat kualitas *website* secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam melakukan donasi di Kitabisa.com hal ini terbukti dari nilai *r-square* 0,574. Hasil ini menunjukkan bahwa 57,4% Kepuasan pengguna memperlihatkan tingkat kualitas *website* secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam melakukan donasi di Kitabisa.com, dan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat kualitas *website* Kitabisa.com.

Kata Kunci: tingkat kualitas, *e-s-qual*, *webqual 4.0*, *website*, kuesioner.

ANALYSIS QUALITY LEVEL OF CROWDFUNDING WEBSITE KITABISA.COM ON COVID-19 FUNDRAISING USING E-S-QUAL AND WEBQUAL 4.0 METHOD

Abstract

Kitabisa.com is a company engaged in fundraising and donations by utilizing websites and mobile applications for individuals, organizations, communities and companies that want to raise funds by making online donations for various social personal, creative and other purposes. During the Covid - 19 pandemic, which was a worldwide virus outbreak which resulted in many shortages both in terms of goods and finances as well as the economic crisis that hit Indonesia that made people work together to make donations online on the kitabisa.com platform. The number of users of the website kitabisa.com currently does not guarantee the level of user trust in this website. The level of website quality become a factor that must be considered in a website crowdfunding. Therefore we need a website analysis using the E-S-Qual method and Webqual 4.0 method. Data collection technique used a questionnaire and obtained 203 respondents. Data processing in this study using Smartpls 3.0. The test results of the seven hypotheses, there were 3 rejected hypotheses, namely privacy, compensation, and contact. The results of his research that the level of quality of the website has a significant effect on user satisfaction in making donations to Kitabisa.com. This is evident from the r-square value of 0.574. These results indicate that 57.4% user satisfaction level of website quality significantly affects user satisfaction in making donations on Kitabisa.com, and recommendations for improving the quality of the Kitabisa.com website.

Keywords: *user trust, e-s-qual, webqual 4.0, website, questionnaire.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat ALLAH SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak April 2020 ini adalah **“ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0”**.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak pihak yang telah mendukung atas terlaksanakannya laporan ini. Mereka yang telah mendukung penulis adalah:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir.
2. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak,CPMA,CA. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
3. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Computer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
4. Ibu Ati S.Kom., MTI. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Dan Selaku Dosen Pembimbing Akademik Lokal B Sistem Informasi 2017 Fakultas

Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

5. Ibu Theresiawati S.Kom., MTI. Selaku Pembimbing I Skripsi yang selalu membimbing, mendukung, dan memberikan banyak masukan kepada penulis
6. Bapak I Wayan Widi P., S.Kom., MTI. Selaku Pembimbing II Skripsi yang selalu membimbing, mendukung, dan memberikan banyak masukan kepada penulis
7. Herman Latief dan Siti Rahmah selaku kedua orang tua penulis yang telah mendoakan, serta telah banyak membantu penulis baik moril maupun materil.
8. Abdul Hafid Anwar dan Tuti S selaku kakek dan nenek penulis yang telah menyemangati serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan penelitian.
9. Siti Nurjannah dan Rangga Riang selaku kakak penulis yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan penelitian.
10. Iis Ramadanty, Mayang Meliana, Atika, Nurul Hasanah, Tia Alfareza, Riya Enif Anjani, Sevtiani Pratiwi, Febrina Luisa, Muhammad Zaenal Arifin dan Dede Nijhatul Muzayannah selaku teman terdekat penulis yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan penelitian.
11. Keluarga Besar Basket Fakultas Ilmu Komputer Veteran Jakarta yang selalu mendukung dan menyemangati penulis.

12. Teman-teman Sistem Informasi 2017 yang selalu mendukung dan menyemangati penulis.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya atas dukungan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih kurang dari kata sempurna sehingga perlu perbaikan. Oleh karena itu segala kritik, saran dan himbauan sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan yang mendatang. Harapan penulis, semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Jakarta, Mei 2020

Penulis



Siti Khofifah

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Orisinilitas	ii
Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi	iii
Abstrack	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Simbol Flowcahart.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Luaran yang Diharapkan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Analisis.....	8
2.2 Kualitas Website	8
2.3 Crowdfunding.....	9
2.4 Website dan Platform.....	20
2.5 Covid-19.....	21
2.6 Pengumpulan Data	23
2.7 Populasi dan Sampel	24
2.8 Uji Hipotesis.....	24
2.9 Variable	25

2.10 Validasi dan Reliabilitas.....	25
2.11 <i>E-S-Qual</i>	26
2.12 Webqual 4.0	27
2.13 Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM)	29
2.14 Penelitian Terkait	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian	39
3.2 Teknik Pengumpulan Data	44
3.3 Populasi dan Sampel	44
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.5 Model Penelitian	46
3.6 Hipotesis Penelitian.....	47
3.7 Instrumen Penelitian.....	49
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	50
3.9 Metode Analisa Data.....	51
3.10 Jadwal Kegiatan	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	52
4.2 Indikator dan Bukti Penyertaan.....	54
4.3 Pengumpulan Data	61
4.4 Statistik Deskriptif.....	62
4.5 Analisis Pengukuran Model	73
4.6 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	84
4.7 Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	92
4.8 Uji Hepotesis	95
4.9 Pembahasan Hasil Analisis Struktural Model	97

4.10 Rekomendasi	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala <i>Likert</i>	17
Tabel 2.2 Penelitian Terkait	24
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Kuesioner E-S-Qual.....	35
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Kuesioner Webqual 4.0	35
Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan	37
Tabel 4.1 Indikator dan Butir Pernyataan	40
Tabel 4.2 Data Kuesioner.....	44
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif E-S-Qual	45
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif WebQual 4.0.....	48
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif User Satisfaction.....	50
Tabel 4.6 Loading Factor 30 Responden	52
Tabel 4.7 Hasil Composite Reliability 30 Responden	53
Tabel 4.8 Nilai <i>Average Variance Extraced</i> (AVE) 30 Responden.....	54
Tabel 4.9 Nilai Cross Loading 30 Responden	54
Tabel 4.10 Cross Loading Fornell-Lacker 30 Responden	55
Tabel 4.11 Loading Factor 1	57
Tabel 4.12 Loading Factor 2.....	58
Tabel 4.13 Uji Validitas Komposit	60
Tabel 4.14 Hasil Uji AVE.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Discriminant Validity	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Path Coefficient.....	64
Tabel 4.17 Nilai R Square.....	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis.....	65
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	69
Tabel 4.20 Rekomendasi Perbaikan.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 *Traffic Overview* Kitabisa.com 3

Gambar 2.1 Jenis-jenis <i>Crowdfunding</i>	8
Gambar 2.2 Mekanisme <i>Crowdfunding</i>	10
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	28
Gambar 3.2 Model Penelitian	33
Gambar 4.1 Persentasi Pengumpulan Data	45
Gambar 4.2 Hasil Analisis Measurement Model 30 Responden	56
Gambar 4.3 Model Struktural	63
Gambar 4.4 Model Akhir Penelitian	66