

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SOCIOLLA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *E-S QUAL***

TUGAS AKHIR



TITANIA MEYLAWATI

1162002012

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2020

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SOCIOLLA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *E-S QUAL***

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer**



TITANIA MEYLAWATI

1162002012

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA


2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Titania Meylawati

NIM : 1162002012

Tanda Tangan : 

Tanggal : 19 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Titania Meylawati
NIM : 1162002012
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan *Website* Sociolla menggunakan Metode WebQual 4.0 dan E-S Qual

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom

()
23 Agustus 2020

Pembimbing 2 : Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc

()

Penguji 1 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom

()
Kenny B. Lubis
23 Agustus 2020

Penguji 2 : Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Agustus 2020

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang, petunjuk, dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla menggunakan Metode WebQual 4.0 dan E-S Qual”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktunya untuk selalu memberikan bimbingan dan juga dukungan, arahan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan optimal.
2. Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk mengarahkan penyusunan tugas akhir ini serta memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom., selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk mengevaluasi tugas akhir ini dan memberikan saran agar tugas akhir ini diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc., selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk mengevaluasi tugas akhir ini dan memberikan bimbingan, koreksi, dan arahan yang diberikan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak, Alm. Gun Gun Gumilar S.Kom., MMSI, Bapak Boy Iskandar, S.Kom. GDBS, MIS, MIT., Ibu Hilda Putri, S.ST, M.T.I, dan segenap dosen

Sistem Informasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu-ilmu Sistem Informasi selama masa perkuliahan.

6. Bapak penulis Alm. Bambang Subroto, Ibu Tintin Surtiasih, Kakak dr. Sri Rahayu Indrawati, Adik Adi Putra Nugraha, Tante dr. Sri Redjeki Endang, M.Si dan Om Ir. Sulam Sururi yang selalu mendukung dan memberikan semangat utama serta dukungannya secara penuh sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. PT. Sociall Bella yang bersedia menjadi objek penelitian dalam tugas akhir ini.
8. Teman-teman Sleketeb, Lathifah Hernurratri, Nadya Tauhida S., dan Windha Magita yang selalu memberikan dukungan dan semangat, menjadi pendengar yang baik selama penyusunan tugas akhir ini berlangsung, dan menjadi tempat melepas penat.
9. Adisty Safirandini, Erma Widyastuti, Syifa Oktavia, Widi Dwi Putri, Nabilah Agil H., Arifah Nur Shabrina, dan Aisyah yang selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini..
10. Seluruh teman-teman Program Studi Sistem Informasi angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan, menjadi pendengar yang baik selama penyusunan tugas akhir ini berlangsung dan selalu menebar keceriaan.
11. Serta pihak, rekan, dan sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah melibatkan dirinya dalam penulisan tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan memberikan keberkahan kepada kita semua. Tugas akhir ini ditulis dengan segala keterbatasan wawasan dan pikiran. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan khususnya bidang Sistem Informasi.

Jakarta, 19 Agustus 2020



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Titania Meylawati
NIM : 1162002012
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Analisis Kualitas *Website*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Kualitas Layanan *Website* Sociolla menggunakan Metode WebQual 4.0 dan E-S Qual”.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Titania Meylawati)

**Analisis Kualitas *Website Sociolla*
menggunakan Metode WebQual 4.0 dan E-S Qual**

Titania Meylawati

ABSTRAK

Saat ini belanja *online* sangat populer yaitu untuk mempertemukan pembeli dan penjual melalui *website*. Aktivitas tersebut diakui akan menghemat waktu dan mempermudah proses transaksi. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan kualitas situsnya agar dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan E-S Qual. Identifikasi faktor layanan dan yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dihitung dengan tujuh dimensi (Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Pemenuhan, dan Privasi). Teknik *purposive sampling* dilakukan kepada responden melalui kuesioner. Pendataan berhasil untuk 65 orang. Analisis deskriptif dilakukan dengan *Microsoft Excel* dan IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WQI *website Sociolla* adalah 0,883. Diasumsikan bahwa 1 poin sempurna. Terakhir, dimensi yang paling berpengaruh adalah System Availability dengan WQI 0.935. Dengan demikian, *Sociolla* bisa dikategorikan berkualitas baik.

Kata Kunci: Kualitas *Website*, WebQual 4.0, E-S Qual, dan WebQual *Index*

*Website Service Quality Analysis of Sociolla
using Webqual 4.0 and E-S Qual Methods*

Titania Meylawati

ABSTRACT

Currently, online shopping is very popular which is to unite the buyers and sellers through websites. These activities are recognized would save time and easier for the transaction process. Therefore, companies must consider the quality of their websites in order to fulfill and satisfy customer needs. This study aims to determine the quality of the website using WebQual 4.0 and E-S Qual methods. The identification of the service factors and the most influence customer satisfaction are calculated by seven dimensions (Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, Efficiency, System Availability, Fulfillment, and Privacy). The purposive sampling technique was conducted to respondents through questionnaires. The collecting data has succeeded for 65 people. The descriptive analysis was carried out by Microsoft Excel and IBM SPSS version 25. The results showed that the WQI of the Sociolla website was 0.883. It is assuming that 1 point is perfect. Finally, the most influential dimension is System Availability with 0.935 of WQI. Thus, the Sociolla can be categorized into good quality.

Keyword : Website Quality, WebQual 4.0, E-S Qual, and WebQual Index

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR DIAGRAM	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2 Kualitas <i>Website</i>	11
2.3 <i>E-Commerce</i>	12

2.3.1	Pengertian <i>E-Commerce</i>	12
2.3.2	Jenis – jenis <i>E-Commerce</i>	12
2.4	WebQual 4.0.....	13
2.5	E-S Qual (<i>Electronic Service Quality</i>).....	16
2.6	WebQual 4.0 dan E-S Qual.....	18
2.7	Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
BAB III	METODE PENELITIAN	23
3.1	Kerangka Penelitian.....	23
3.2	Jenis Penelitian	25
3.3	Lokasi dan <i>Timeline</i> Penelitian	25
3.4	Metode Pengumpulan Data	25
3.5	Sumber Data	25
3.6	Instrumen Penelitian dan Variabel Penelitian	28
3.6.1	Instrumen Penelitian	28
3.6.2	Variabel Penelitian.....	28
3.7	Uji Alat Ukur.....	28
3.7.1	Uji Validitas.....	29
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.8	Teknik Analisis Data.....	31
3.9	Uji Coba Kuesioner	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Gambaran Umum Responden	38
4.2	Karakteristik Responden.....	38
4.2.1	Jenis Kelamin	39
4.2.2	Usia	40
4.2.3	Latar Belakang Pekerjaan.....	41
4.2.4	Lokasi.....	42

4.2.5	Frekuensi Belanja	43
4.3	Hasil Uji Alat Ukur.....	44
4.3.1	Uji Validitas.....	44
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	46
4.4	Hasil Analisis Deskriptif.....	47
4.4.1	<i>Mean of Importance</i> dan <i>Maximum Score</i>	47
4.4.2	<i>WebQual Index (WQI)</i>	50
4.4.3	Analisis Kualitas <i>Website</i> Berdasarkan Tujuh Dimensi	52
4.4.4	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas <i>Website</i>	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Dimensi dan Pernyataan WebQual 4.0	15
Tabel 2. 2	Dimensi dan Pernyataan Pengukuran E-S Qual	17
Tabel 2. 3	Tinjauan Penelitian Sebelumnya	19
Tabel 3. 1	Bobot Penilaian pada <i>Skala Likert</i>	28
Tabel 3. 2	Kriteria Penilaian pada <i>WebQual Index</i>	34
Tabel 3. 3	Pernyataan yang terdapat pada Kuesioner.....	34
Tabel 4. 1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 4. 2	Distribusi Frekuensi Usia Responden	40
Tabel 4. 3	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	41
Tabel 4. 4	Distribusi Lokasi Responden.....	42
Tabel 4. 5	Distribusi Frekuensi Belanja Responden	43
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4. 7	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 8	Hasil Perhitungan <i>Mean of Importance</i> dan <i>Maximum Score</i>	48
Tabel 4. 9	Hasil Perhitungan <i>Weighted Score</i> dan <i>WebQual Index</i>	50
Tabel 4. 10	Analisis <i>WebQual Index</i> Tiap Dimensi.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Jumlah Pengguna <i>E-Commerce</i> di Indonesia	2
Gambar 1. 2	<i>E-Commerce Spend by Category in 2019</i>	3
Gambar 1. 3	<i>E-Commerce Growth by Category</i>	3
Gambar 3. 1	Kerangka Penelitian.....	23

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1	<i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin.....	39
Diagram 4. 2	<i>Pie Chart</i> Usia Responden.....	40
Diagram 4. 3	<i>Pie Chart</i> Latar Belakang Pekerjaan Responden.....	41
Diagram 4. 4	<i>Pie Chart</i> Lokasi Responden.....	42
Diagram 4. 5	<i>Pie Chart</i> Frekuensi Belanja.....	43
Diagram 4. 6	<i>Radar Chart</i> terhadap Tujuh Dimensi.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	<i>Kuesioner Online</i>	63
Lampiran 2.	<i>Summary Hasil Kuesioner</i>	66
Lampiran 3.	<i>Uji Validitas</i>	68
Lampiran 4.	<i>Uji Realiabilitas</i>	75
Lampiran 5.	<i>Summary Mean of Importance</i>	79
Lampiran 6.	<i>Summary Weighted Score</i>	80
Lampiran 7.	<i>Timeline Penelitian</i>	81