

**KEPUASAN PENGGUNA SITUS *ONLINE* DENGAN
METODE WEBQUAL 4.0
(STUDI KASUS PADA AHLI PEST PT MUBAROK CAHAYA INSANI)**

TUGAS AKHIR



**Al Fauzan R
1122003014**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

**KEPUASAN PENGGUNA SITUS *ONLINE* DENGAN
METODE WEBQUAL 4.0
(STUDI KASUS PADA AHLI PEST PT MUBAROK CAHAYA INSANI)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



**Al Fauzan R
1122003014**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

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 : Al Fauzan R

NIM : 1122003014

Tanda Tangan :



Tanggal : 14 September 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

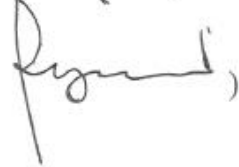
Nama : Al Fauzan R
NIM : 1122003014
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Kepuasan Pengguna Situs *Online* Dengan Metode
WebQual 4.0 (Studi Kasus Pada AHLI Pest PT
Mubarok Cahaya Insani)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Wijaya Adidarma., S.T., M.M. ()

Penguji 1 : Paulus Tangkere, Ir., M.M., IPM ()

Penguji 2 : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 September 2015

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Al Fauzan R
NIM : 1122003014
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif Kualitatif

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:

KEPUASAN PENGGUNA SITUS *ONLINE* DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

(STUDI KASUS PADA AHLI PEST PT MUBAROK CAHAYA INSANI)

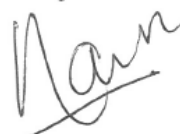
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 14 September 2016

Yang menyatakan


(Al Fauzan R)

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “**Kepuasan Pengguna Situs *Online* dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus pada AHLI Pest PT Mubarak Cahaya Insani)**” dapat terlaksana dan terselesaikan secara baik. Penyusunan tugas akhir ini tidak akan dapat terselesaikan apabila tidak ada bantuan, arahan, dukungan, dan motivasi serta partisipasi dari semua pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Ir. Esa Haruman Wiraatmaja, M.Sc.Eng, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
3. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M. Eng, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
4. Bapak Wijaya Adidarma., S.T., M.M. sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak Rizal Silalahi, Ir., M.B.A. sebagai Dosen Pembimbing Akademik penulis selama menempuh bangku perkuliahan.
6. Bapak Insarmen, Ibu Rosdel, Bapak Supangkat, Ibu Warini, Ibu Irjummiatul Aini, Bapak Oktorozen Putra, Farhan, Fauzan, dan Faiz sebagai keluarga yang selalu memberikan do’a, dukungan, motivasi, dan kasih sayang yang luar biasa baik lahir maupun batin, serta doa yang tiada henti untuk penulis agar senantiasa sehat, selamat dan sukses.
7. Luthfiana Supangkat sebagai istri yang selalu mendampingi dan senantiasa memberikan semangat kepada penulis.
8. Khairil Hamdi, Suhardiman Jaiz, Reita, dan Eryos yang menemani penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

9. Seluruh dosen Teknik Industri Universitas Bakrie yang telah banyak memberikan dukungan, saran, serta nasihat.
10. Seluruh karyawan dan rekan kerja pada perusahaan pengendalian jasa AHLI PEST yang senantiasa selalu membantu dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman Program Studi Teknik Industri angkatan 2012 atas semangat dan dukungan selama menimba ilmu dan belajar di Universitas Bakrie.
12. Seluruh pihak yang telah terlibat dalam kelancaran penelitian ini dan belum disebutkan di atas.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Saran dan kritik yang membangun diharapkan dalam penyempurnaan penelitian ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pribadi, perusahaan, pembaca, rekan mahasiswa, dan seluruh pihak.

Jakarta, 14 September 2016

Penulis

**KEPUASAN PENGGUNA SITUS *ONLINE* DENGAN METODE
WEBQUAL 4.0
(STUDI KASUS PADA AHLI PEST PT MUBAROK CAHAYA
INSANI)**

Al Fauzan R

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas, tingkat kepuasan pengguna, dan menentukan faktor-faktor utama yang harus diperhatikan untuk memperbaiki kualitas situs *online* yang dimiliki perusahaan jasa pengendalian hama, AHLI Pest PT Mubarak Cahaya Insani. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 150 responden yang merupakan calon pengguna jasa perusahaan yang telah menghubungi perusahaan setelah mengakses situs perusahaan. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah WebQual 4.0 yang telah diadaptasi menurut kondisi pasar di Indonesia. Selanjutnya, hasil pengukuran dari WebQual 4.0 tersebut dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Studi ini menemukan bahwa tingkat kepuasan calon pengguna jasa mencapai 76%. Hasil ini menunjukkan bahwa situs *online* yang dimiliki oleh AHLI Pest masih belum mencapai target kinerja yang diharapkan. Nilai gap atau kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi *information*. Sementara itu, berdasarkan analisis IPA, dimensi yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan evaluasi dan pengembangan adalah dimensi *information* dan dimensi *service interaction*.

Kata Kunci: kualitas, situs *online*, WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA), AHLI Pest

**KEPUASAN PENGGUNA SITUS *ONLINE* DENGAN METODE
WEBQUAL 4.0
(STUDI KASUS PADA AHLI PEST PT MUBAROK CAHAYA
INSANI)**

Al Fauzan R

ABSTRACT

This research aims to measure the quality of the website, determine the level of user satisfaction with the services of the website, and to determine the factors that should become a top priority in the development of quality of website that owned by one of the integrated pest management company AHLI Pest PT Mubarok Cahaya Insani. Data retrieved by distributing questionnaires to 150 respondents who have contacted the company by the website. Measuring instrument in this study is WebQual 4.0 which has been adapted according to market conditions in Indonesia. Furthermore, the measurement results of WebQual 4.0 was analyzed using Importance Performance Analysis (IPA). The study found that the level of satisfaction of candidate users reached 76 %. These results indicate that online sites still has not reached the expected performance targets .Gap value is information dimension. Meanwhile, based on the analysis of IPA, the dimensions that should be priorities for the evaluation and development are dimension of information and dimension of service interaction.

Keywords: Kata Kunci: *quality, website, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), AHLI Pest*

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
1. BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
2. BAB II.....	6
2.1 Definisi Kualitas	6
2.2 Kualitas Situs <i>Online</i>	7
2.3 WebQual 4.0	10
2.3.1 Perkembangan WebQual	10
2.3.2 Dimensi WebQual 4.0.....	13
2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	14
3. BAB III	16
3.1 Objek Penelitian.....	16
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	16
3.2.1 Populasi Penelitian.....	16
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	17

3.4	Metode Analisis	17
3.5	Kuesioner	18
3.6	Definisi Operasional	19
4.	BAB IV.....	21
4.1	Gambaran Umum Responden	21
4.2	Uji Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur	23
4.2.1	Uji Reliabilitas	23
4.2.2	Uji Analisis Faktor	25
4.2.3	Uji Validitas Alat Ukur	27
4.3	Perhitungan dan Penilaian Data Hasil Kuesioner	27
4.3.1	Nilai Ekspektasi/Harapan & Persepsi	27
4.3.2	Gap Skor Kuesioner Harapan dengan Persepsi	31
4.4	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	32
4.4.1	<i>Importance Performance Analysis</i> untuk Dimensi	33
4.4.2	<i>Importance Performance Analysis</i> Dimensi Usability (Kegunaan).....	34
4.4.3	<i>Importance Performance Analysis</i> dimensi Information (Informasi).....	35
4.4.4	<i>Importance Performance Analysis</i> Dimensi Service Interaction (Kualitas layanan interaksi)	36
5.	BAB V	37
5.1	Kesimpulan	37
5.2	Saran	39
6.	DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Pada WebQual 4.0	13
Gambar 2.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	15
Gambar 3.1 Situs <i>Online</i> AHLI Pest www.pestcontroljakarta.id	16
Gambar 4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis bangunan responden	21
Gambar 4.2 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis hama.....	21
Gambar 4.4 <i>Importance Performance Analysis</i> per Dimensi	33
Gambar 4.5 <i>Importance Performance Analysis</i> Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>)...34	
Gambar 4.6 <i>Importance Performance Analysis</i> Dimensi Informasi (<i>Information</i>)	35
Gambar 4.7 <i>Importance Performance Analysis</i> Dimensi Interaksi (<i>Service Interaction</i>)	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Beberapa <i>Tools</i> Untuk Mengukur Kualitas Suatu Situs <i>Online</i>	8
Tabel 3.1 Variabel penilaian Kualitas Situs <i>Online</i>	20
Tabel 4.1 Persepsi Responden terhadap Kualitas Situs Online	22
Tabel 4.2 Persepsi Responden terhadap Kualitas Situs Online	22
Tabel 4.3 <i>Cronbach Alpha</i> untuk Setiap Dimensi	24
Tabel 4.4 Hasil <i>Loading Factor</i>	26
Tabel 4.5 Nilai Ekspektasi Terhadap Situs <i>Online</i> AHLI Pest	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tampilan Awal Situs *Online* www.pestcontroljakarta.id

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian (lanjutan)