

UNIVERSITAS BAKRIE

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS TEES.CO.ID)**

TUGAS AKHIR



SETIA ANZALNA IBRAHIM

1182002018

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

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2024

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS TEES.CO.ID)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Komputer



SETIA ANZALNA IBRAHIM

1182002018

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

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Setia Anzalna Ibrahim

NIM : 1182002018

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 Februari 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Setia Anzalna Ibrahim
NIM : 1182002018
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode
WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*
(Studi Kasus Tees.co.id)

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.



Pembimbing 2 : Dita Nurmadewi, S. Kom, M. Kom.



Penguji 1 : Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom., MSc.



Penguji 2 : Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.MSi.



Di tetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Februari 2024

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan karunianya telah melancarkan dan memudahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Tees.co.id)".

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas website Tees dengan mengukur tingkat kualitasnya menggunakan metode WebQual 4.0 pada kriteria *usability* (kegunaan), *information* (informasi), *service interaction* (layanan interaksi) dan didukung oleh metode *Importance Performance Analysis* untuk setiap kriteria pengukuran kualitas yang digunakan.

Atas bantuan dan dukungan baik moril maupun imoril serta bimbingan, arahan, dan doa dari berbagai pihak, maka saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya yang ditujukan kepada:

1. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S. Kom, M. Kom. Selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa selalu ada untuk menyempatkan diri dalam membimbing serta membantu penulis dari awal penulisan hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dita Nurmawati, S. Kom, M. Kom. Selaku dosen pembimbing 2 yang terus memberikan bimbingan dan membantu penulis dalam menyempurnakan penulisan pada tugas akhir ini hingga selesai.
3. Bapak Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom., MSc. Selaku dosen penguji 1 dan Ibu Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.MSi. Selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya dan memberikan banyak masukan dan saran kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir.
4. Kepada PT. Tees Pratama Indonesia yang telah bersedia mengizinkan websitenya yaitu Tees.co.id untuk menjadi objek penelitian dalam Tugas Akhir ini.
5. Kepada papah, mamah, dan para saudara yang tanpa henti mendukung serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

6. Kepada seluruh teman dan sahabat di Universitas Bakrie terutama Angkatan 2018 Program Studi Sistem Informasi yang terus memotivasi dan mendoakan agar cepat terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Akhir kata, masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penelitian ini, maka dari itu segala bentuk saran dan kritik yang membangun akan menyempurnakan penelitian ini serta memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 15 Februari 2024



Setia Anzalna Ibrahim

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Setia Anzalna Ibrahim
NIM : 1182002018
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

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

Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Tees.co.id)

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 saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Jakarta, 15 Februari 2024



Setia Anzalna Ibrahim

Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Tees.co.id)

Setia Anzalna Ibrahim

ABSTRAK

Selama ini para kreator atau desainer hanya memamerkan karyanya di platform media sosial saja seperti twitter dan instagram. Sehingga, para kreator membutuhkan *tools* yang bisa menyalurkan hobinya serta memperoleh keuntungan dari menjual karya-karyanya seperti website Tees.co.id. Website Tees.co.id merupakan salah satu situs *print on demand* paling terkenal di Indonesia yang menjadi wadah dalam menjembatani para kreator dan penikmatnya. Namun, saat ini masih terdapat masalah dan belum ada evaluasi yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas website Tees.co.id. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas website Tees.co.id menggunakan metode WebQual 4.0 yang memiliki tiga dimensi pengukuran yakni *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* berdasarkan persepsi pada faktor kinerja dan harapan pengguna sesuai dengan pendekatan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis menggunakan WebQual 4.0 dan *GAP Analysis* memiliki kesamaan pada urutan dimensi yang paling berpengaruh pada tingkat kualitas website Tees.co.id yaitu *Information Quality* diikuti oleh *Usability* dan yang terakhir *Service Interaction*. Hal ini sejalan dengan analisis diagram kartesius IPA yang memetakan dua indikator *Usability* dan tiga indikator *Service Interaction* pada kuadran I yang menjadi fokus atau prioritas perbaikan, sehingga perlu adanya upaya perbaikan terutama pada dimensi *Service Interaction* yang memiliki kualitas paling rendah dibandingkan dimensi lainnya.

Kata Kunci: WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA), Tees.co.id, dan Kualitas layanan.

***Website Quality Analysis Using WebQual 4.0 and Importance
Performance Analysis (Case Study Tees.co.id)***

Setia Anzalna Ibrahim

ABSTRAK

Currently, creators or designers typically showcase their work on social media platforms such as twitter and instagram. Thus, creators need platforms to monetize their work such as the Tees.co.id website. Tees.co.id website is one of the famous print on demand sites in Indonesia which is a place to bridge creators and their audiences. However, currently there are still problems and no evaluation has been carried out to determine the level of quality of the Tees.co.id website. This studies aims to measure the quality level of the Tees.co.id website using the WebQual 4.0 method which has three measurement dimensions namely Usability, Information Quality, and Service Interaction based on perceptions of performance factors and user expectations in accordance with the approach using the Importance Performance Analysis Method. The result showed that the analysis using WebQual 4.0 and GAP Analysis has similarities in the order of the dimensions that have the most influence on the level of quality of the Tees.co.id website, namely Information Quality followed by Usability and finally Service Interaction. This is in the line with the IPA Cartesian diagram analysis which maps two Usability indicators and three Service Interaction indicators in quadrant I which are the focus or priority for improvement, so that improvement efforts are needed, especially in the Service Interaction dimension which has the lowest quality compared to other dimensions.

Keyword: WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Tees.co.id, and Service quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRAK</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
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 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Website.....	5
2.2 Kualitas Website	6
2.3 Kepuasan Pengguna	6
2.4 Sampel Penelitian.....	7
2.5 WebQual 4.0	7
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	10

2.7 Penelitian Terdahulu	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Kerangka Penelitian	17
3.1.1 Identifikasi Masalah	18
3.1.2 Studi Literatur	18
3.1.3 Pengumpulan Data	18
3.1.4 Pengujian Data	21
3.1.5 Analisis Data	22
3.1.6 Pembuatan laporan	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Responden	27
4.2 Karakteristik Responden	27
4.2.1 Jenis Kelamin	28
4.2.2 Usia	28
4.2.3 Domisili.....	29
4.2.4 Pekerjaan	29
4.3 Hasil Pengujian Data.....	30
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	30
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	33
4.4 Analisis Data	34
4.4.1 <i>WebQual Index</i>	34
4.4.2 Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>).....	37
4.4.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	41
4.5 Rekomendasi Perbaikan	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1 Kesimpulan	46

5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Pertanyaan WebQual 4.0.....	9
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Kuesioner Penelitian	19
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran.....	20
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	52
Tabel 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden	28
Tabel 4. 2 Persentase Umur Responden.....	28
Tabel 4. 3 Persentase Domisili Responden	29
Tabel 4. 4 Persentase Pekerjaan Responden	29
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas pada <i>Performance</i> (Kinerja).....	31
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas pada <i>Importance</i> (Kepentingan).....	32
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas pada <i>Performance</i> (Kinerja).....	33
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas pada <i>Importance</i> (Kepentingan).....	34
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan <i>WebQual Index</i>	35
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan <i>WebQual Index</i> Setiap Dimensi	37
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Tingkat Kesenjangan.....	38
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Tingkat Kesenjangan Setiap Dimensi	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Framework</i> IPA.....	11
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	17
Gambar 3. 2 Diagram Kartesius IPA	26
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Website Tees.co.id	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Alokasi Waktu Penelitian	52
Lampiran 2. Surat Pengantar Tugas Akhir.....	53
Lampiran 3. Surat Izin Penerimaan Penelitian.....	54
Lampiran 4. Kuesioner Online.....	55
Lampiran 5. Penyebaran Kuesioner	65
Lampiran 6. Grafik Penurunan Pengunjung Website Tees.....	67
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas	68
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas	74
Lampiran 9. Analisa Metode Webqual 4.0	76
Lampiran 10. Analisa <i>GAP Analysis</i> (Analisa Kesenjangan).....	77