

**EVALUASI KUALITAS *E-COMMERCE* BERBASIS WEB
DENGAN METODE WEBQUAL DAN E-S QUAL PADA
HOODIEZED.COM**

TUGAS AKHIR



**Pradipta Wahyu Aryanto
1102001031**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

2016

**EVALUASI KUALITAS *E-COMMERCE* BERBASIS WEB
DENGAN METODE WEBQUAL DAN E-S QUAL PADA
HOODIEZED.COM**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Strata Satu (S1)

Program Studi Informatika

Universitas Bakrie



**Pradipta Wahyu Aryanto
1102001031**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

2016

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 : Pradipta Wahyu Aryanto

NIM : 1102001031

Tanda Tangan



Tanggal : 14 September 2016

HALAMAN PENGESAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Pradipta Wahyu Aryanto
NIM : 1102001031
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas *E-Commerce* Berbasis Web
Dengan Metode WebQual dan E-S Qual Pada
Hoodiezed.com

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Informatika Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI


Pembimbing : Prof. Dr. Hoga Saragih, S.T, M.T


(...16-9-2016...)

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


(...16/9/2016...)

Penguji 2 : Boy Iskandar Pasaribu, S.Kom., G.D.B.S, M.I.T., M.I.S


(...16/9/2016...)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 September 2016

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke-hadirat Allah SWT, karena atas kekuasaan-Nya lah sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini berjudul “Evaluasi Kualitas *E-Commerce* Berbasis Web Dengan Metode WebQual dan E-S Qual Pada Hoodiezed.com“. Penulisan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Program Studi Informatika pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Univesitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya tugas akhir ini tidak luput dari bantuan serta partisipasi berbagai pihak, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih atas bimbingan dan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini, kepada:

1. Bapak Hoga Saragih selaku ketua Program Studi Informatika Universitas Bakrie serta dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Siti Rohajawati selaku dosen penguji sidang tugas akhir yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak Boy Iskandar Pasaribu selaku dosen penguji sidang tugas akhir.
4. Kedua orang tua penulis, Bapak Tri Haryanto dan Ibu Endang Wahyuningsih serta adik penulis Melsiana Shera Rita Ramadona, untuk do’a, dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
5. Responden Hoodiezed.com yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian ini.
6. Taufik, Hamdi, dan Said yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sebagai pendengar yang baik dan penasihat yang baik.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan, Agung, Bagus, Derby, Lunghi, Oka, Richa dan Syahrul, terima kasih atas kebersamaannya dan perjuangannya.
8. Teman-teman Teknik Informatika angkatan 2010 yang telah berjuang bersama untuk mendapatkan gelar sarjana, semoga kita semua sukses.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih ataus dukungan dan doanya. Akhir kata, penulis menyadari tentunya masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, dengan tujuan meningkatkan wawasan, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari pembaca. Akhirnya, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 14 September 2016

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Pradipta Wahyu Aryanto
NIM : 1102001031
Program Studi : Informatika
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

EVALUASI KUALITAS *E-COMMERCE* BERBASIS WEB DENGAN METODE WEBQUAL DAN E-S QUAL PADA HOODIEZED.COM

Beserta perangkat yang ada (Jika dibutuhkan). Dengan hak bebas royalti noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama mencantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta untuk kepentingan akademis. Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 14 September 2016

Yang Menyatakan



(Pradipta Wahyu Aryanto)

EVALUASI KUALITAS *E-COMMERCE* BERBASIS WEB DENGAN METODE WEBQUAL DAN E-S QUAL PADA HOODIEZED.COM

Pradipta Wahyu Aryanto

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas sistem e-commerce berbasis web pada Hoodiezed.com. Evaluasi dilakukan berdasarkan persepsi pengguna akhir dengan menggunakan metode WebQual dan E-S Qual. Dari metode WebQual dan E-S Qual dipilih 3 dimensi *usability*, *information quality* dan *fulfillment*. Ketiga dimensi tersebut digunakan sebagai variabel untuk melakukan evaluasi kualitas web pada Hoodiezed.com. Penelitian menggunakan kuisisioner sebagai data primer serta jurnal ilmiah, referensi buku dan dokumen perusahaan sebagai data sekunder. Metode pengujian menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan WebQual Index (WQI).

Kata kunci: *e-commerce*, internet, pengukuran kualitas, WebQual, E-S Qual, WQI.

**QUALITY EVALUATION OF WEB *E-COMMERCE* SYSTEM BASED ON
WEBQUAL DAN E-S QUAL METHOD IN HOODIEZED.COM**

Pradipta Wahyu Aryanto

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of web e-commerce system in Hoodiezed.com. The evaluation was conducted based on the perception of the end user by using WebQual and E-S Qual model. WebQual and E-S Qual model has 5 factors i.e. usability, information quality and fulfillment. These factors used as variable to evaluate quality of web e-commerce in Hoodiezed.com This research using questionnaire as a primary data as well as scientific journals, reference books and company documents as secondary data. This research uses validity test, reliability test, and WebQual Index (WQI) analysis.

Keywords: e-commerce, internet, quality measurement, WebQual, E-S Qual, WQI

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.5.1 Bagi Perusahaan.....	3
1.5.2 Bagi Penulis.....	3
1.5.3 Bagi Pembaca	4
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 E-Commerce.....	7
2.2.2 World Wide Web	8
2.2.3 Sistem Berbasis Web	8
2.3 WebQual	8
2.4 E-S Qual (<i>Electronic Service Quality</i>).....	10
2.5 WebQual dan E-S Qual.....	12
BAB III	15
METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Konsep Penelitian.....	15
3.2 Tahapan Penelitian	15
3.3 Pengumpulan Data.....	18
3.3.1 Data Primer.....	18
3.3.2 Data Sekunder.....	18
3.3.3 Populasi dan Sampel	18
3.3.4 Metode Pengumpulan Data	19
3.4 Intrumen dan Variabel Penelitian	19
3.4.1 Instrumen Penelitian	19
3.4.2 Variabel Penelitian.....	20

3.5	Uji Alat Ukur.....	20
3.5.1	Uji Validitas.....	20
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	21
3.6	Teknik Analisis Data	22
3.7	Uji Coba Kuesioner	23
BAB IV		25
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		25
4.1	Karakteristik Responden.....	25
4.2	Analisis Kualitas Sistem	27
4.3	Hasil Uji Alat Ukur.....	28
4.3.1	Uji Validitas	28
4.3.2	Uji Reliabilitas	30
4.4	Hasil Analisis	30
4.4.1	Perhitungan <i>Mean of Importance</i> dan <i>Maximum Score</i>	30
4.4.2	Perhitungan WebQual Index (WQI).....	32
4.4.3	Analisis Kualitas <i>e-commerce</i> Berdasarkan Tiga Dimensi Penelitian.....	33
4.5	Pembahasan.....	34
BAB V		36
KESIMPULAN DAN SARAN		36
5.1	Kesimpulan	36
5.2	Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA		38
LAMPIRAN		40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 WebQual (Arifin, 2015).....	9
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	26
Gambar 4.2 Usia Responden	26
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	27
Gambar 4.4 Kualitas <i>e-commerce</i> Hoodiezed dilihat dari tiga dimensi.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait	6
Tabel 2. 2 Tabel Instrumen Pernyataan WebQual (Barnes dan Vidgen, 2005).....	9
Tabel 2. 3 Tabel Instrumen Pernyataan E-S Qual (Parasuraman, 2005).....	11
Tabel 2. 4 Instrumen Pernyataan Berdasarkan Dimensi	13
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	16
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	19
Tabel 3. 3 Pernyataan Asli Dimensi Penelitian (Barnes dan Vidgen, 2002) & (Parasuraman, 2005)	23
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	25
Tabel 4. 2 Indikator Pengukuran Kualitas Sistem	27
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	29
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 4. 5 <i>Mean of Importance</i> dan <i>Maximum score</i>	31
Tabel 4. 6 <i>Weighted Score</i> dan WebQual Index	32
Tabel 4. 7 Analisis Tiga Dimensi	33

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin (Bobby, 2005).....	18
Rumus 3. 2 Rumus Uji Validitas (Arikunto, 2010)	20
Rumus 3. 3 Rumus Uji Reliabilitas (Arikunto, 2010).....	21
Rumus 3. 4 Rumus <i>Weighted Score</i> (Arifin, 2015)	22
Rumus 3. 5 Rumus <i>Maximum Score</i> (Arifin, 2015).....	23
Rumus 3. 6 Rumus WebQual Index (Arifin, 2015).....	23