

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE TERHADAP  
PENGGUNA, MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

**(STUDI KASUS : WEBSITE ORAMI)**

**TUGAS AKHIR**



**Disusun Oleh :**

**Fitria Ramadina**

**1172002003**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**2022**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE TERHADAP  
PENGGUNA, MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

**(STUDI KASUS : WEBSITE ORAMI)**

**TUGAS AKHIR**

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



**Disusun Oleh :**

**Fitria Ramadina**

**1172002003**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE**


**2022**

**HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS**

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

Nama : Fitria Ramadina

NIM : 1172002003

Tanda Tangan : 

Tanggal : 10 Februari 2022

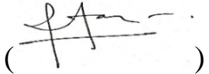



**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fitria Ramadina  
NIM : 1172002003  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna,  
Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus :  
Website ORAMI)

**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	: Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc.	
Pembimbing 2	: Ir. Kenny Badjora Lubis, M.kom.	
Penguji 1	: Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc.	
Penguji 2	: Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom.	

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 Februari 2022

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada kehadiran Allah SWT karena penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan waktu yang sesuai diharapkan oleh penulis dan dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyelesaikan skripsi ini dengan berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna, Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus : Website ORAMI)”** skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer di program studi sistem informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.

Dalam penulisan skripsi ini terdapat beberapa kesulitan dan hambatan yang dialami oleh penulis, namun berkat inayah Allah SWT, serta bantuan doa dan penjelasan dari keluarga dan teman-teman segala hambatan dapat diatasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Bapak Refyul Rey Fatri selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, dukungan, dan sabar menghadapi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kepada Bapak Kenny Badjora Lubis selaku dosen pembahas yang telah memberikan saran serta dukungan kepada penulis.
3. Kepada Bapak Sigit Wijayanto dan Ibu Siti Rohajawati, selaku dosen dan juga kaprodi sistem informasi Universitas Bakrie.
4. Kepada kedua orang tua tersayang dan tercinta yang telah selalu mendukung penulis dalam kondisi apapun, yang selalu tiada henti berdoa untuk kelancaran penulisi dalam menyelesaikan skripsi.
5. Kepada suami tercinta Septian Fahlevi yang telah sabar menghadapi kondisi penulis ketika penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada seluruh dosen serta staf akademik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman baru kepada penulis.
7. Hana Nur Fauziyyah selaku teman seperjuangan di kampus yang telah sabar mengajari penulisi ketika penulis menghadapi kesulitan, menegur

penulis ketika merasakan panik dan tidak sanggup menyelesaikan skripsi ini.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Oleh karena itu saya menerima dengan hati yang lapang terhadap kritik serta saran untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Jakarta, 21 Januari 2022

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

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

Nama : Fitria Ramadina  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

**Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna, Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus : Website ORAMI)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola, 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 : 10 Februari 2022

Yang Menyatakan



(Fitria Ramadina)



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE TERHADAP PENGGUNA  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 (STUDI KASUS : WEBSITE  
ORAMI)**

Fitria Ramadina

---

**ABSTRAK**

Website pada kategori *e-commerce* kebutuhan perlengkapan bayi di Indonesia saat ini yang memiliki pengunjung yang banyak adalah website ORAMI, [www.orami.co.id](http://www.orami.co.id). Jumlah pengunjung bulanan pada tahun 2021 pada website ORAMI yaitu sebanyak 12.840.000. Tingginya jumlah pengunjung pada website ORAMI perlu dilakukan penelitian kepuasan pengguna terhadap website ORAMI. Pada penelitian ini akan menggunakan metode *webqual* 4.0. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan website ORAMI terhadap pengguna pada dimensi *usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*. Data yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 64 orang responden dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil perhitungan *webqual index* pada tiga dimensi, menunjukkan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah dimensi *Information Quality* dengan nilai 0,83. Dimensi terakhir yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah dimensi *Usability* dan *Service Interaction* dengan nilai 0,82. Berdasarkan dari hasil pernyataan responden mengenai website ORAMI secara keseluruhan menunjukkan bahwa ukuran font dalam website ORAMI terlalu kecil, perlu adanya peningkatan perbaikan mengenai tampilan website yaitu pada ukuran font, sehingga memudahkan pengguna saat menggunakan website ORAMI.

Kata Kunci : Analisis kualitas layanan website, *webqual* 4.0, *usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*.

**ANALYSIS OF WEBSITE SERVICE QUALITY TO USERS USING  
WEBQUAL 4.0 METHOD (CASE STUDY: ORAMI WEBSITE)**

Fitria Ramadina

---

**ABSTRACT**

*The current website that has many visitors in the e-commerce category for baby equipment in Indonesia is the ORAMI website, [www.orami.co.id](http://www.orami.co.id). It is shown that the number of monthly visitors in 2021 on the ORAMI website is 12,840,000. Considering the high number of visitors on the ORAMI website, research needs to be done in order to know the user satisfaction on the ORAMI website. In this study, the webqual 4.0 method will be used. The purpose of this study was to measure the service quality of the ORAMI website to users on the dimensions of usability, Information Quality, and Service Interaction. The data obtained in this study were 64 respondents using a questionnaire. Based on the results of the calculation of the webqual index on three dimensions, it showed that the dimension that had the most influence on user satisfaction was the Information Quality dimension with a value of 0.83. The last dimension that affected user satisfaction was the dimension of Usability and Service Interaction with a value of 0.82. Based on the results of respondents' statements regarding the website as a whole, it showed that the font size on the website was too small, it was necessary to improve the appearance of the website, namely the font size, making it easier for users when operating the website.*

*Keywords: Analysis of website service quality, webqual 4.0, usability, Information Quality, and Service Interaction.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Kualitas Layanan.....	5
2.2 Kualitas Sistem .....	5
2.3 Website.....	6
2.4 Kualitas Website .....	6
2.5 <i>Webqual 4.0</i> .....	7
2.6 <i>Webqual Index</i> .....	9

2.7	Peneliti Terdahulu .....	10
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>13</b>
3.1	Kerangka Penelitian .....	13
3.2	Jenis Penelitian.....	14
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	14
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	14
3.5	Teknik Pengambilan Data .....	15
3.6	Sampel.....	15
3.7	Skala Pengukuran.....	15
3.8	Teknik Analisis Data.....	16
3.8.1	Uji Validitas .....	16
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	16
3.8.3	<i>Webqual Index</i> .....	16
3.9	Uji Coba Kuesioner.....	18
3.10	Objek Penelitian .....	21
3.10.1	Sejarah ORAMI .....	21
3.10.2	Fitur yang Terdapat Pada Website ORAMI.....	22
3.10.3	Produk dan Kisaran Harga Pada Website ORAMI .....	23
3.10.4	Tampilan Login Pada Website ORAMI.....	24
3.10.5	Tampilan Halaman Utama pada Website ORAMI .....	25
3.10.6	Tampilan Halaman Menu <i>Shopping</i> .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>27</b>
4.1	Gambaran Umum Responden .....	27
4.2	Karakteristik Responden .....	27
4.2.1	Usia .....	27
4.2.2	Lokasi.....	28
4.2.3	Pekerjaan .....	29
4.3	Hasil Analisis Data.....	29
4.3.1	Uji Validitas .....	29
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	31

4.3.3	<i>Webqual Index</i> .....	32
4.3.3.1	<i>Mean of Importance</i> .....	32
4.3.3.2	<i>Weighted Score</i> .....	33
4.3.3.3	<i>Maximum Score</i> .....	34
4.3.3.4	<i>Webqual Index</i> .....	36
4.3.3.5	<i>Analisis Webqual Index Pada Tiga Dimensi</i> .....	38
4.3.3.6	<i>Analisis Pertanyaan Tanggapan Website ORAMI</i> .	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		<b>40</b>
5.1	<i>Kesimpulan</i> .....	40
5.2	<i>Saran</i> .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>43</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>46</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....13

Gambar 3.7.3 Rumus *Webqual Index* .....18

Gambar 3.9.4 Tampilan Login Website ORAMI.....24

Gambar 3.9.5 Tampilan Halaman Utama Website ORAMI .....25

Gambar 3.9.6 Tampilan Menu *Shopping* .....26

Gambar 4.3.2 Kriteria Reliabilitas .....31

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.6.1 Indikator Pertanyaan <i>Webqual</i> .....	7
Tabel 3.8.1 Uji Coba Kuesioner.....	19
Tabel 3.9.2 Fitur Layanan ORAMI.....	22
Tabel 3.9.3.1 Produk dan Kisaran Harga .....	23
Tabel 4.2.1 Karakteristik Usia Responden.....	27
Tabel 4.2.2 Karakteristik Lokasi Responden .....	28
Tabel 4.2.3 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	29
Tabel 4.3.1 Uji Validitas .....	30
Tabel 4.3.2 Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 4.3.3.1 <i>Mean of Importance</i> .....	32
Tabel 4.3.3.2 <i>Weighted Score</i> .....	33
Tabel 4.3.3.3 <i>Maximum Score</i> .....	35
Tabel 4.3.3.4 <i>Webqual Index</i> .....	36
Tabel 4.3.3.5 Webqual Index Pada Tiga Dimensi .....	38

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Alokasi Waktu Penelitian .....	46
Lampiran 2. Kuesioner Google Form .....	47
Lampiran 3. Uji Validitas.....	56
Lampiran 4. Uji Reliabilitas .....	57
Lampiran 5. <i>Summary</i> Hasil Nilai Kepentingan .....	58
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian – Surat Pengantar dari Kampus .....	59
Lampiran 7. Jawaban Tanggapan Keseluruhan .....	60



