

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* KYOU.ID
TERHADAP KEPUASAN PEMBELI MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI



**Oleh:
Devid Chia
151510053**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* KYOU.ID
TERHADAP KEPUASAN PEMBELI MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Devid Chia
151510053**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Devid Chia
NPM : 151510053
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS KUALITAS WEBSITE KYOU.ID TERHADAP KEPUASAN PEMBELI MENGGUNAKAN METODE IMPOTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi. ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi. ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi. ini digugurkan dan Skripsi. yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 09 Maret 2020

Materai 6000

Devid Chia
151510053

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* KYOU.ID
TERHADAP KEPUASAN PEMBELI MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Devid Chia
151510053**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 09 Maret 2020

**Mesri Silalahi, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

Kyou merupakan salah satu toko yang bergerak di bidang penjualan *figure* dan *merchandise* yang berhubungan dengan *anime*, yang sekarang sudah membuka layanan penjualan secara *online* dengan menggunakan *website* yang dapat diakses di *kyou.id*. Pada *website* *kyou.id* terdapat 3 fitur utama yang berhubungan langsung dalam proses penjualan, yaitu *Pre-Order & Back Order*, *Ready Stock*, *Unique Request*. Peneliti menemukan beberapa permasalahan pada *website* *kyou.id* yang peneliti anggap dapat mempengaruhi kualitas *website* *kyou.id* diantaranya: 1) kesulitan dalam pengubahan data pada *website* *Kyou.id* seperti pengubahan alamat, tempat tinggal, nomor telepon dan lain-lain. 2) Tidak adanya *wishlist* 3) Fitur *chatbot* pada *Kyou.id* kurang bisa menjawab pertanyaan. 4) Terdapat banyak barang yang *sold out* namun tetap ditampilkan. 5) *Friendship Point* yang terkumpul dari hasil pembelian barang tidak terlihat. Metode yang peneliti gunakan adalah metode *importance-performance analysis* Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah: Untuk menganalisis tingkat kualitas *website* *kyou.id* terhadap kepuasan pembeli dengan menggunakan metode *importance-perfomance analysis*, menganalisis atribut kualitas *website* yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pembeli pada *website* *kyou.id*. Berdasarkan nilai analisis tingkat kesesuaian *website* *kyou.id* yaitu sebesar 88%, nilai tingkat kesenjangan -0.51 maka tingkat kualitas *website* *kyou.id* masih belum memuaskan, atribut- atribut yang menentukan kualitas *website* *kyou.id* terhadap kepuasan pembeli terletak pada kuadran A dan kuadran B.

Kata kunci: Kualitas Website; Kepuasan Pembeli; *Importance-Performance Analysis*.

ABSTRACT

Kyou is one of the shops engaged in selling figures and merchandise related to anime, which has now opened a sales service online using a website that can be accessed on kyou.id. there are 3 main features On the kyou.id website that are directly related to the sales process, namely Pre-Order & Back Order, Ready Stock, Unique Request. The researcher found several problems on the kyou.id website that researchers considered could affect the quality of the kyou.id website including: 1) difficulties in changing the data on the Kyou.id website such as changing addresses, residences, telephone numbers and others. 2) There is no wishlist 3) The chatbot feature on Kyou.id is less able to answer questions. 4) There are many items that are sold out but still displayed. 5) Friendship Points collected from the purchase of goods are not visible. The method that the researcher uses is the importance-performance analysis method. The objectives to be achieved from this study are: To analyze the level of quality of the kyou.id website towards buyer satisfaction using the importance-performance analysis method, analyzing website quality attributes which are considered important in determining buyer satisfaction on the kyou.id website. Based on the analysis value of the conformity level of the kyou.id website which is 88%, the value of the gap level of -0.51, the quality level of the kyou.id website is still unsatisfactory, the attributes that determine the quality of kyou.id's website to buyer satisfaction are in quadrant A and quadrant B.

Keywords: Website Quality; Customer Satisfaction; Importance-Performance Analysis.

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Muhammad Rasid Ridho, S.Kom.,M.SI. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mesri Silalahi, S.Kom.,M.SI. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam;
4. Ibu Erlin Elisa, S.Kom., M.SI. selaku pembimbing Akademik pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua Orang Tua Tercinta Lie Khun Liat dan Phu Sin Hiong terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, serta dukungan moril maupun materil dengan tulus ikhlas tanpa pamrih;
7. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

Semoga Tuhan dapat membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 09 Maret 2020

(Devid Chia)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Perumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori Dasar	9
2.1.1. Kualitas Website	9
2.1.2. Kepuasan Pembeli	11
2.1.3. <i>Importance-Performance Analysis</i>	13
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Pemikiran	19
2.4. Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	21
3.2. Operasional Variabel	21
3.3. Populasi dan Sampel	22
3.4. Teknik Pengumpulan Data	23
3.5. Metode Analisis Data	26
3.5.1. Distribusi Jawaban menggunakan skala likert	26
3.5.2. Penghitungan Nilai Tingkat Kinerja dan Kepentingan	33
3.5.3. Penghitungan Tingkat Kesesuaian	33
3.5.4. Penghitungan Kesenjangan GAP	34
3.5.5. Penerapan Diagram IPA	35
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1. Hasil Analisis Penelitian.....	39
4.1.1.1. Distribusi Jawaban Tingkat Kinerja.....	39
4.1.1.2. Distribusi Jawaban Tingkat Kepentingan	49
4.1.1.3. Penghitungan Skor Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	57
4.1.1.4. Penghitungan Tingkat Kesesuaian	60
4.1.1.5. Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP).....	62
4.1.1.6. Analisis Kuadran IPA	63
4.2. Pembahasan.....	65
4.2.1. Tingkat Kualitas <i>Website</i> kyou.id.....	65

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	70
5.2. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Indikator Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner Bagian Kinerja
- Lampiran 3. Rekapitan Hasil Kuesioner Bagian Kinerja
- Lampiran 4. Tabulasi Hasil Kuesioner Bagian Kepentingan
- Lampiran 5. Rekapitan Hasil Kuesioner Bagian Kepentingan
- Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 7. Surat Keterangan
- Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 9. Toko Fisik Kyou Hobby Shop

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Halaman Depan <i>Website</i>	1
Gambar 1.2 <i>Traffic Ranks</i> kyou.id	4
Gambar 1.3 Statistik keterlibatan pengunjung	4
Gambar 2.1 Kuadran IPA	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Hasil Kuadran IPA.....	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel	22
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	36
Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kinerja Website kyou.id Dimensi <i>Usability</i>	39
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kinerja Website kyou.id Dimensi <i>Navigation System</i>	41
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kinerja Website kyou.id Dimensi <i>Graphic Design</i>	43
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kinerja Website kyou.id Dimensi <i>Content</i>	44
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kinerja Website kyou.id Dimensi <i>Compatibility</i>	45
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kinerja Website kyou.id Dimensi <i>Loading Time</i>	46
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kinerja Website kyou.id Dimensi <i>Functional</i>	47
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kinerja Website kyou.id Dimensi Kepuasan Pembeli	48
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepentingan Website kyou.id Dimensi <i>Usability</i>	49
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepentingan Website kyou.id Dimensi <i>Navigation System</i>	50
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepentingan Website kyou.id Dimensi <i>Graphic Design</i>	51
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepentingan Website kyou.id Dimensi <i>Content</i>	52
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepentingan Website kyou.id Dimensi <i>Compatibility</i>	53
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepentingan Website kyou.id Dimensi <i>Loading Time</i>	54
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepentingan Website kyou.id Dimensi <i>Functional</i>	55
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Kepentingan Website kyou.id Dimensi Kepuasan Pembeli	56
Tabel 4.17 Distribusi Penghitungan Skor Tingkat Kinerja	57
Tabel 4.18 Distribusi Penghitungan Skor Tingkat Kepentingan	59
Tabel 4.19 Distribusi Penghitungan Tingkat Kesesuaian	60
Tabel 4.20 Penghitungan Kesenjangan (GAP)	62
Tabel 4.21 Distribusi Penentuan Sumbu X, Sumbu Y	63
Tabel 4.22 Tabel Atribut dan Strategi Dalam Kuadran	65

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2.1 Tingkat Kesesuaian.....	13
Rumus 2.2 Analisis Kesenjangan (GAP)	14
Rumus 3.1 persamaan slovin.....	23
Rumus 3.2 Interval Skala Likert	26
Rumus 3.3 Tingkat kesesuaian.....	34
Rumus 3.4 Rumus Kesenjangan GAP	34