

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI HOTEL
OYO DI KOTA BATAM MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI



**Oleh:
Anggie Vallerin
181510074**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI HOTEL
OYO DI KOTA BATAM MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

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



**Oleh
Anggie Vallerin
181510074**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Anggie Vallerin
NPM : 181510074
Falkultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI HOTEL OYO DI KOTA BATAM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

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 gelar akademik 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, 7 Agustus 2022



Anggie Vallerin

181510074

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI HOTEL
OYO DI KOTA BATAM MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

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

**Oleh
Anggie Vallerin
181510074**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 29 Juli 2022



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

Pembimbing

ABSTRAK

Industri perhotelan hadir untuk memenuhi kebutuhan di sektor pariwisata dalam segi akomodasi memberikan tempat untuk tinggal menginap dalam kurun waktu yang tertentu dan bersifat sementara, di kota Batam bisnis perhotelan merupakan salah satu bidang yang berkembang cukup pesat. PT OYO merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang bisnis jaringan dan manajemen hotel. PT OYO membantu mengembangkan dan mengontrol manajemen hotel sesuai dengan standar OYO serta memasarkan hotel yang sudah bekerjasama dengan perusahaan. Layanan lainnya yang ditawarkan oleh PT OYO yaitu menyediakan infrastruktur teknologi informasi untuk membantu operasional hotel serta melakukan renovasi pada bangunan hotel agar sesuai dengan standar manajemen OYO. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* yang didasarkan pada variabel dependen kepuasan pengguna dengan variabel independen kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pada OYO Kara Guest House cabang kota Batam. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pihak hotel dan pengguna, dibagikannya kuesioner dimana ada 25 pertanyaan dengan jumlah sampel 115, dan mengobservasi kegiatan yang dilakukan pengguna dalam memanfaatkan *website* tersebut. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, serta uji kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian ada uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas dan uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, serta uji pengaruh (persamaan regresi linier berganda) menggunakan koefisien determinasi, uji T dan uji F dengan bantuan *software statistic* SPSS 20. Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada *website* sudah dalam kategori cukup baik dilanjutkan dengan kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) ketiganya memiliki pengaruh positif dan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *website* oyoos.com.

Keywords: Kemudahan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Kepuasan Pengguna, Webqual

ABSTRACT

The hospitality industry is here to meet the needs in the tourism sector in terms of accommodation, providing a place to stay for a certain period of time and temporarily, in the city of Batam the hospitality business is one of the fields that is growing quite rapidly. PT OYO is a company engaged in the hotel network and management business. PT OYO helps develop and control hotel management in accordance with OYO standards and market hotels that have collaborated with companies. Other services offered by PT OYO are providing information technology infrastructure to assist hotel operations as well as remodeling hotel buildings to comply with OYO management standards. This study aims to analyze the quality of the website based on the dependent variable of user satisfaction with the independent variables being usability, information quality and interaction quality on OYO Kara Guest House Batam branch. Data collection techniques were carried out by conducting interviews with the hotel and users, distributing questionnaires in which there were 25 questions with a sample of 115, and observing the activities carried out by users in utilizing the website. The data analysis method used is descriptive analysis, and the data quality test uses validity and reliability tests, then there is a classical assumption test using normality and multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, and influence tests (multiple linear regression equations) using the coefficient of determination, T test and F test with the help of SPSS 20 statistical software. Based on the results of the study, it shows that the level of user satisfaction on the website is in a fairly good category followed by ease of use (usability), information quality, interaction quality all three have a positive and also have a significant influence toward user satisfaction on website oyoos.com.

Keywords: *Usability, Information Quality, Interaction Quality, User Satisfaction, Webqual*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Komputer, Universitas Putera Batam.

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

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.S.I, 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 yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
5. Seluruh pimpinan dan karyawan Hotel Oyo di Kota Batam yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian;
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan penuh kepada penulis;
7. Teman-teman se-angkatan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan karunia-Nya.

Batam, 7 Agustus 2022



Angie Vallerin

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar	10
2.1.1 Sistem Informasi	10
2.1.2 Analisis.....	11
2.1.3 <i>Website</i>	11
2.1.3.1 Jenis-Jenis <i>Website</i>	12
2.1.3.2 Kriteria <i>Website</i> yang baik.....	14
2.1.4 <i>Webqual 4.0</i>	16
2.1.4.1 Dimensi <i>Webqual 4.0</i>	17
2.1.5 Kepuasan Pengguna	21
2.1.5.1 Indikator Kepuasan Pengguna	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	10
3.1 Desain Penelitian	10
3.2 Operasional Variabel	31
3.3 Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Metode Analisis Data	34
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	34
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	36
3.5.2.1 Uji Validitas	36
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	37
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	38

3.5.3.1 Uji Normalitas.....	38
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas.....	38
3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	39
3.5.1 Uji Pengaruh (Persamaan Regresi Linier Berganda)	40
3.5.1.1 Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	40
3.5.1.2 Uji t (Parsial).....	41
3.5.1.3 Uji F (Simultan).....	43
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	44
3.6.1 Lokasi Penelitian	44
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil.....	31
4.1.1 Profil Responden Penelitian	31
4.1.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Lokasi	31
4.1.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan	47
4.1.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	48
4.1.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	51
4.1.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	59
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....	59
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	65
4.1.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	67
4.1.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	68
4.1.5 Hasil Uji Pengaruh (Persamaan Regresi Linier Berganda).....	70
4.1.5.1 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	71
4.1.5.2 Hasil Uji T (Parsial).....	72
4.1.5.3 Hasil Uji F (Simultan).....	73
4.2 Pembahasan	74
4.2.1 Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>).....	74
4.2.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	75
4.2.3 Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>).....	76
4.2.4 Kepuasan Pengguna	76
4.2.5 Pengaruh secara parsial Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>) terhadap Kepuasan Pengguna pada <i>website</i> oyoos.com	77
4.2.6 Pengaruh secara parsial Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna pada <i>website</i> oyoos.com	78
4.2.7 Pengaruh secara parsial Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna pada <i>website</i> oyoos.com	78
4.2.8 Pengaruh secara simultan Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>), dan Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna pada <i>website</i> oyoos.com	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Simpulan.....	45

5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN		
LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN PENELITIAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tampilan dalam Website partner OYO	2
Gambar 2.1	Quality Function Deployment Website	17
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1	Rancangan Desain Penelitian	31
Gambar 4.1	Presentasi Responden Berdasarkan Lokasi	46
Gambar 4.2	Presentasi Responden Berdasarkan Jabatan	47
Gambar 4.3	Presentasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	49
Gambar 4.4	Presentasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4.5	Hasil Uji Normalitas Histogram	65
Gambar 4.6	Hasil Uji Normalitas Probability Plot.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi Penggunaan pada Webqual 4.0.....	20
Tabel 2. 2 Dimensi Kualitas Informasi pada Webqual 4.0.....	20
Tabel 2. 3 Dimensi Kualitas Interaksi pada Webqual 4.0	20
Tabel 2. 4 Indikator Kepuasan Pengguna.....	23
Tabel 3.1 Variabel Dalam Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Rentang Skala Kriteria Analisis Deskriptif.....	36
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Lokasi.....	31
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan	47
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	48
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 5 Descriptive Variabel Kemudahan Penggunaan (Usability) (X1)	51
Tabel 4.6 Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	52
Tabel 4.7 Descriptive Variabel Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)..	53
Tabel 4. 8 Variabel Kualitas Informasi (Information Quality).....	54
Tabel 4.9 Descriptive Variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality) (X3)	55
Tabel 4. 10 Variabel Kualitas Interaksi (Interaction Quality)	56
Tabel 4.11 Descriptive Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	57
Tabel 4. 12 Variabel Kepuasan Pengguna.....	58
Tabel 4.13 Output Uji Validitas Variabel Usability (X1)	59
Tabel 4.14 Output Uji Validitas Information Quality (X2).....	60
Tabel 4.15 Output Uji Validitas Variabel Interaction Quality (X3).....	61
Tabel 4.16 Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	61
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Usability	62
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Information Quality	63
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Interaction Quality	63
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	64
Tabel 4. 21 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-smirnov.....	67
Tabel 4. 22 Hasil Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4. 23 Hasil Uji Heterokedastisitas	69
Tabel 4. 24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4. 25 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	71
Tabel 4.26 Hasil Uji T (Parsial)	72
Tabel 4.27 Hasil Uji F (Simultan)	73

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rentang Skala	35
Rumus 3. 2 Uji Validitas Data	36
Rumus 3. 3 Alpha Cronbach	37
Rumus 3. 4 Regresi Linier Berganda	40
Rumus 3. 5 Uji t (Parsial).....	41
Rumus 3. 6 Uji F	44