

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus Pada Website www.tiketmurah-at.com)**

SKRIPSI



**Oleh
Arjuna
123410058**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus Pada Website www.tiketmurah-at.com)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1)**



**Oleh
Arjuna
123410058**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 30 Juli 2016

Yang membuat pernyataan,

Arjuna
123410058

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0
(Studi Kasus Pada Website www.tiketmurah-at.com)**

**Oleh
Arjuna
123410058**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana srata satu (S1)**

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

Batam, 30 Juli 2016

**Nopriadi, S. Kom., M. Kom.
Pembimbing**

ABSTRAK

Teknologi informasi merupakan sumber daya manajemen dan syarat untuk bersaing dalam bisnis, khususnya dalam bisnis online. Tanpa teknologi informasi akan sulit untuk bersaing apalagi unggul dalam persaingan bisnis yang sangat cepat perubahannya. Teknologi yang kerap digunakan dalam bisnis online salah satunya ialah dengan pemanfaatan web atau yang sering disebut dengan website. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website www.tiketmurah-at.com menggunakan metode webqual 4.0. Menganalisis kualitas website dan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh akan kualitas website. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang dari pengguna website www.tiketmurah-at.com. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan pengujian hipotesis menggunakan rentang skala. Hasil penelitian ini mengatakan data yang teliti adalah valid, reliabel. Dimensi kualitas informasi pada kualitas website www.tiketmurah-at.com dinyatakan cukup berkualitas dan pernyataan “website menyediakan informasi yang dapat dipercaya” merupakan indikator yang mempunyai skor tertinggi sebesar 340 yang menjadi perhatian bagi pengguna website. Dimensi kualitas interaksi dinyatakan cukup berkualitas dan pernyataan “website menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website” merupakan indikator yang mempunyai skor tertinggi sebesar 320 yang menjadi perhatian bagi pengguna website. Dimensi kualitas kemudahan pengguna dinyatakan cukup berkualitas dan pernyataan “terdapat tambahan pengetahuan dari informasi website” merupakan indikator yang mempunyai skor tertinggi sebesar 335 yang menjadi perhatian bagi pengguna website. Diantara tiga dimensi webqual 4.0 yaitu kualitas interaksi, kualitas informasi, dan kemudahan pengguna pada analisis website www.tiketmurah-at.com adalah “cukup berkualitas”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna/pengunjung website www.tiketmurah-at.com merasa kurang puas akan layanan yang disajikan oleh website www.tiketmurah.com.

Kata Kunci: Kualitas Infomarsi, Kualitas Interaksi, dan Kualitas Kemudahan Pengguna

ABSTRACT

An information technology resource management and eligible to compete in the business, particularly in the online business. Without information technology will be difficult to compete let alone excel in business competition is very quick amendment. The technology is often used in online business one of them is to use the web or often referred to the website. This study aims to determine the quality of the website www.tiketmurah-at.com using WebQual 4.0. Analyzing the quality of the website and to determine the factors that will affect the quality of the website. The sampling technique uses accidental sampling with a sample of 100 people from the website www.tiketmurah-at.com. Data were analyzed using descriptive analysis with hypothesis testing using a range of scales. The results of the study, said the data is valid conscientious, reliable. Dimensions of the quality of information on the quality of the website www.tiketmurah-at.com otherwise sufficient quality and revelation "website providing reliable information" is an indicator that has the highest score of 340 which is a concern to users of the website. The quality dimension of interaction is expressed quite berkuaitas and the statement "website ensures a high level of confidence that the information being submitted website" is an indicator that has the highest score of 320 which is a concern to users of the website. Dimensional quality user convenience declared sufficient quality and the statement "there is additional knowledge of the information website" is an indicator that has the highest score of 335, which is a concern to users of the website. Among the three-dimensional WebQual 4.0 is the quality of interaction, information quality, and ease of use on the website analysis www.tiketmurah-at.com is "sufficient quality". This shows that the users / visitors www.tiketmurah-at.com feel less satisfied with the service presented by www.tiketmurah.com website.

Keywords: Quality infomarsi, Quality Interactions, and User Facility Quality

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji bagi Allah S.W.T 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 di Universitas Putera Batam yang berjudul “Analisis Kualitas Website www.tiketmurah-at.com Menggunakan Webqual 4.0”.

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 tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S. Kom., M. SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Amrizal, S. Kom., M. SI. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.
3. Nopriadi, S. Kom., M. Kom. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.
4. Para dosen-dosen Universitas Putera Batam yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Universitas Putera Batam.
5. Bapak Awaluddin Pasaribu sebagai pemilik website www.tiketmurah-at.com yang telah memberikan izin dalam proses melakukan penelitian ini.
6. Kepada orang tua yang tercinta Bapak Jailan dan Ibunda Nur Elmia yang dengan penuh cinta selalu membawa penulis dalam doa yang tidak pernah putus. Kepada Bokar Siregar (abang) dan Istri, terima kasih penulis hanturkan atas dukungan, motivasi dan doanya yang telah diberikan.
7. Reza Rezekiya dan Kakak Lestari yang baik hati yang terus menerus menyemangati dan menjadi teman dalam mengumpulkan data, terima kasih telah memotivasi dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Para responden dan semua pihak yang telah membantu dan menyempatkan diri dalam ikut serta dalam pengisian kuesioner.

9. Teman-teman sejawat yang senantiasa memberikan dukungan selama pengerjaan laporan tugas akhir ini.

Semoga Allah S.W.T membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin.

Batam, 30 Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Variabel Konsep.....	6
2.1.1. Website.....	6
2.1.1.1. Pengertian Website.....	6
2.1.1.2. Kualitas Website	7
2.1.1.3. Jenis-Jenis Website	10
2.1.2. Webqual	14
2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Kerangka Pemikiran.....	17
2.4. Hipotesis.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	18
3.2. Operasional Variabel.....	19
3.3. Populasi dan Sampel	21
3.3.1. Populasi	21
3.3.2. Sampel.....	21
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	23
3.4.1. Jenis Data dan Sumber Data	23
3.4.1.1. Jenis Data Penelitian	23
3.4.1.2. Sumber Data Penelitian.....	24
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	24
3.4.3. Alat Pengumpulan Data	25
3.5. Metode Analisis Data.....	25

3.5.1. Analisis Deskriptif	25
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	27
3.5.2.1. Uji Validitas Data.....	27
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Data.....	28
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	29
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	29
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	31
4.1.1. Analisis Deskriptif	31
4.1.1.1. Deskriptif Responden.....	31
4.1.1.2. Deskriptif Variabel.....	33
4.1.2. Hasil Uji Kualitas Data	38
4.1.2.1. Hasil Uji Validitas Data	38
4.1.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Data	39
4.2. Pembahasan.....	40

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	42
5.2. Saran.....	42

DAFTAR PUSTAKA	xv
----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1. Dimensi Kualitas Informasi (<i>information quality</i>).....	12
Tabel 2.2. Dimensi Kualitas Interaksi (<i>interaction quality</i>)	13
Tabel 2.3. Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>usability</i>).....	14
Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	20
Tabel 3.2. Interval Skala Likert	25
Tabel 3.3. Interval Skala Likert	27
Tabel 3.4. Tingkat reliabilitas dilihat pada nilai alpha	29
Tabel 3.5. Jadwal penelitian	30
Tabel 4.1. Pendidikan Terakhir Responden	31
Tabel 4.2. Usia Responden	32
Tabel 4.3. Masa Keterlibatan Responden Menggunakan Website	32
Tabel 4.4. Deskriptif Kualitas Informasi	33
Tabel 4.5. Hasil Dimensi Variabel Kualitas Informasi	34
Tabel 4.6. Deskriptif Kualitas Interaksi	35
Tabel 4.7. Hasil Dimensi Variabel Kualitas Interaksi	36
Tabel 4.8. Deskriptif Kemudahan Pengguna	37
Tabel 4.9. Hasil Dimensi Variabel Kemudahan Pengguna	37
Tabel 4.10. Hasil Korelasi Validitas Variabel	39
Tabel 4.11. Hasil Reliabilitas Variabel	40

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Model Penelitian analisis kualitas layanan website	17
--	----

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1. Pengambilan Sampel Menurut Wibowo	22
Rumus 3.2. Rentang Skala	26
Rumus 3.3. <i>Correlations pearson product moment</i>	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Tampilan Website [www. tiketmurah-at.com](http://www.tiketmurah-at.com)
- Lampiran 2. Kuesioner
- Lampiran 3. Tabulasi data responden penelitian
- Lampiran 4. Hasil Uji Penelitian
- Lampiran 5. Tabel r