

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* BERRYBENKA
MENGUNAKAN *WEBQUAL* 4.0 DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Sakeus Laba
123410087**

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

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* BERRYBENKA MENGUNAKAN *WEBQUAL* 4.0 DI KOTA BATAM

SKRIPSI

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



**Oleh
Sakeus Laba
123410087**

**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 (sarjan, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
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, 17 Februari 2017
Yang membuat pernyataan

Sakeus Laba
123410087

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* BERRYBENKA
MENGUNAKAN *WEBQUAL* 4.0 DI KOTA BATAM**

**Oleh
Sakeus Laba
123410087**

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

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

Batam, 17 Februari 2017

**Steffi Adam, S.SI., M.MSI
Pembimbing**

ABSTRAK

Website hadir dalam kegiatan bisnis sebagai solusi dalam menjangkau pasar potensial dan merupakan salah satu keunggulan bersaing. Sebagai sarana dalam upaya memenangkan persaingan *website* Berrybenka.com mengalami ketatnya persaingan. Sebagai media penjualan *online website* berrybenka.com harus mampu bersaing di tengah maraknya keberadaan *website* sejenis yang banyak. *Website* Berrybenka.com sebagai salah satu media penjualan *online* memiliki tingkat popularitas di Indonesia berada di bawah urutan *website* sejenisnya. Keberadaan *website* Berrybenka.com yang belum pernah dilakukannya pengukuran terhadap kualitas *website* merupakan hambatan di dalam upaya pemenuhan kebutuhan pengguna yang merasa kurang percaya terhadap kehadiran *website* yang bersifat maya. Penelitian ini menggunakan *webqual* 4.0 dalam mengukur tingkat kualitas *website* berrybenka.com. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan terhadap dimensi kualitas usabilitas, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Pengukuran terhadap kualitas *website* Berrybenka.com dalam penelitian ini digunakan dengan melakukan penyebaran kuisioner. Populasi penelitian ini adalah masyarakat kota Batam yang sampelnya ditentukan dengan teknik *incidental*. Masyarakat kota Batam yang dijadikan sampel pada penelitian ini memiliki kriteria pernah melakukan transaksi di *website* berrybenka.com. Pengujian data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas *website* berrybenka.com berkualitas baik, dimensi kualitas informasi memiliki tingkat kualitas yang baik dan dimensi kualitas interaksi memiliki tingkat kualitas yang baik.

Kata kunci: Kualitas *website*, *webqual* 4.0, kualitas usabilitas, kualitas informasi dan kualitas interaksi.

ABSTRACT

Website present in business activities as a solution in reaching potential market and is one of competitive advantage. As a means in an attempt to win the competition website Berrybenka.com experiencing intense competition. As an online media sales berrybenka.com website should be able to compete in the midst of the existence of many similar websites. Website Berrybenka.com as a medium for online sales have tingkat popularity in Indonesia was under order of the website like. Berrybenka.com website presence that has never been done measuring the quality of the website is an obstacle in the effort to fulfill the needs of users who feel less confidence in the presence of a website that is virtual. This study uses WebQual 4.0 in assessing the quality of the website berrybenka.com. The method used in this research using descriptive analisis conducted on the quality dimension reusability, quality of information and the quality of interaction. Measurement of the quality of the website Berrybenka.com used in this research by distributing questionnaires. The study population was urban Batam sample was determined by the technique incidental. Batam city society sampled in this study have been conducting transactions on the criteria berrybenka.com website. Testing was conducted by the research data using descriptive analysis. The results of this study indicate that the dimensions of website quality berrybenka.com good quality, information quality dimensions have a good level of quality and interaction quality dimensions have a good level of quality.

Keywords: *Quality website, Webqual 4.0, the quality of usability, quality of information and the quality of interaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagiMu Tuhan yang Mahas 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 di 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 tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI.
3. Ibu Steffi Adam, S.SI., M.MSI selaku pembimbing skripsi pada program studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan staf Putera Batam.
5. Para sahabat maupun kenalan yang telah dengan caranya tersendiri memberikam dukungan kepada penulis.

6. Orang tua tercinta yang telah mendidik dan mendukung penulis dalam berbagai hal baik secara materi maupun doa, motivasi dan wejangan.
7. Bapak Frans Kopong Bunglaleng yang telah memberi motivasi dan dukungan kepada penulis selama proses kuliah.
8. Keluarga besar Bunglaleng Batam yang telah dengan cara tersendiri memberikan perhatian, dukungan dan motivasi bagi penulis.

Semoga Tuhan Maha Cinta senantiasa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 15 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
Kata pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Rumus.....	xiii
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Pembatasan Masalah	11
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian.....	12
1.6. Manfaat Penelitian.....	12
Bab II Tinjauan Pustaka	14
2.1. Konsep Teoritis	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	27
2.3. Kerangka Berpikir	30
Bab III Metode Penelitian	31
3.1. Desain Penelitian.....	31
3.2. Operasional Variabel	33
3.3. Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1. Populasi.....	35
3.3.2. Sampel	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
3.5. Metode Analisis Data	37
3.6. Lokasi dan Jadwal penelitian.....	40
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	40

3.6.2. Jadwal Penelitian	40
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	40
4.1. Hasil Penelitian.....	41
4.2. Pembahasan	92
Bab V Simpulan dan Saran	97
5.1. Simpulan.....	97
5.2. Saran.....	97
Daftar Pustaka	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator <i>Webqual</i> 4.0	27
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	39
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.4 Profil responden berdasarkan waktu terakhir.....	45
Tabel 4.5 Profil Respoden Berdasarkan Banyaknya Transaksi Yang Dilakukan	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.8 Hasil Peritungan Anailsis Deskriptif Variabel Kualitas <i>Website</i>	50
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Usabilitas	52
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Informasi.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Interaksi	55
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 1 (R1)	57
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 2 (R2)	59
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 3 (R3)	60
Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 4 (R4)	62
Tabel 4.16 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 5 (R5)	64
Tabel 4.17 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 6 (R6)	65
Tabel 4.18 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 7 (R7)	67
Tabel 4.19 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 8 (R8)	68
Tabel 4.20 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 9 (R9)	70
Tabel 4.21 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 10 (R10)	72
Tabel 4.22 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 11 (R11)	73
Tabel 4.23 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 12 (R12)	75

Tabel 4.24	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 13 (R13)	77
Tabel 4.25	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 14 (R14)	78
Tabel 4.26	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 15 (R15)	80
Tabel 4.27	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 16 (R16)	82
Tabel 4.28	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 17 (R17)	83
Tabel 4.29	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 18 (R8)	85
Tabel 4.30	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 19 (R9)	86
Tabel 4.31	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 20 (R20)	88
Tabel 4.32	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 21 (R21)	89
Tabel 4.33	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 22 (R22)	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Popularitas Berrybenka.com	5
Gambar 1.2	Data pengunjung website Berrybenka.com berdasarkan jenis kelamin.....	6
Gambar 1.3	Data pengunjung website Berrybenka.com berdasarkan tingkat pendidikan.....	6
Gambar 1.5	Tingkat Popularitas website elevania.co.id	8
Gambar 1.6	Tingkat Popularitas website lazada.co.id.....	8
Gambar 1.7	Tingkat popularitas website zalora.co.id	8
Gambar 1.8	Tingkat Popularitas website bhinneka.com	9
Gambar 1.9	Tingkat Popularitas website Berrybenka.com.com	9
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1	Komponen dan proses penelitian kuantitatif	31
Gambar 4.1	<i>Pie Chart</i> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2	<i>Pie Chart</i> Profil Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4.3	<i>Pie Chart</i> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4.4	<i>Pie Chart</i> Profil Responden Berdasarkan Waktu Terakhir	46
Gambar 4.5	<i>Pie Chart</i> Profil Responden Berdasarkan Waktu Terakhir	47
Gambar 4.6	Diagram Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Usabilitas	53
Gambar 4.7	Diagram Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Kuaalias Informasi ...	55
Gambar 4.8	Diagram Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Kuaalias Interaksi	57
Gambar 4.9	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 1 (R1)	58
Gambar 4.10	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 2 (R2)	60
Gambar 4.11	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 3 (R3)	62
Gambar 4.12	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 4 (R4)	63
Gambar 4.13	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 5 (R5)	65
Gambar 4.14	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 6 (R6)	66
Gambar 4.15	Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 7 (R7)	68

Gambar 4.16 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 8 (R8)	70
Gambar 4.17 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 9 (R9)	71
Gambar 4.18 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 10 (R10)	73
Gambar 4.19 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 11 (R11)	75
Gambar 4.20 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 12 (R12)	76
Gambar 4.21 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 13 (R13)	78
Gambar 4.22 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 14 (R14)	80
Gambar 4.23 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 15 (R15)	81
Gambar 4.24 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 16 (R16)	83
Gambar 4.25 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 17 (R17)	84
Gambar 4.26 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 18 (R18)	86
Gambar 4.27 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 19 (R19)	87
Gambar 4.28 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 20 (R20)	89
Gambar 4.29 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 21 (R21)	90
Gambar 4.30 Hasil Analisis Deskriptif Pernyataan 22 (R22)	92

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Penentuan Sampel Malhotra (1993).....	35
Rumus 3.2 Rentang Skala	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2 Data Mentah Kuesioner	106
Lampiran 3. Hasil <i>Out Put</i> SSPSS v16.0	111
Lampiran 3.1. Hasil Uji Validitas.....	111
Lampiran 3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	116
Lampiran 3.3. Profil Responden.....	117
Lampiran 3.4. Data Frekuensi Variabel	119