

**ANALISIS WEBSITE FORUM JUAL BELI
KASKUS.COM (FJB) MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0 STUDY
KASUS DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Tukko Martunas Sianipar

**Oleh
120110046**

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

**ANALISIS WEBSITE FORUM JUAL BELI
KASKUS.COM (FJB) MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0 STUDY
KASUS DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Tukko Marunas Sianipar
120110046**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2016**

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 lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pemimbing.
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 ketidak benaran 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, 27 Juli 2016

Yang membuat pernyataan

Tukko Martunas Sianipar
120110046

**ANALISIS WEBSITE FORUM JUAL BELI
KASKUS.COM (FJB) MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0 STUDY
KASUS DI KOTA BATAM**

**Oleh
Tukko Martunas Sianipar
120110046**

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

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

Batam, 27 Juli 2016

**Nurul Azwanti, S.Kom., M.Kom
Pembimbing**

Abstract

Kaskus forum purchase was held as a forum to facilitate the sale and purchase transactions that are unique to all dynamic. The people of Batam utilize kaskus website as a place to get information about products, prices and quality of the product to be bought and sold. The of this study is determine the effect userbility quality, information quality and interection quality to user statisfacition. In this study using Descriptive analysis, Multiple Regreassion Analysis, Test R-square, T-test and Test F. Based on the result of research and discussion are partially and simultaneously influence the variable quality of the user, the quality of information and the quality of the interaction of the user statisfaction. Means in this research can be concluded that the quality of the user, the quakity of information and the quality of interaction and simultaneous partial effect to the statisfaction of users of the website kaskus in Batam.

Keyword: *Website Kaskus, Webqual 4.0 User Statisfaction.*

Abstrak

Kaskus forum jual beli diadakan sebagai wadah untuk memfasilitasi transaksi jual beli yang unik dengan dinamikanya. Masyarakat Kota Batam memanfaatkan website Kaskus sebagai tempat untuk mendapatkan informasi tentang produk, harga dan kualitas produk yang akan dibeli maupun di jual. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini menggunakan Analisis Deskriptif, Analisis Regresi Berganda, Uji R-square, Uji T dan Uji F. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen secara parsial dan simultan. Berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna *website* kaskus fjb Kota Batam.

Kata kunci: website kaskus, webqual 4.0, kepuasan pengguna.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan kebbaikanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Prodi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

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

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam, yang telah memberikan fasilitas dalam belajar mengajar.
2. Bpk Amrizal, S.Kom.,M.SI selaku Kaprodi Sistem informasi
3. Ibu Nurul Azwanti, S.Kom.,M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran selama proses bimbingan.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
5. Ayah dan Ibu serta saudaraku tercinta yang telah mendukung penulisan baik spirit maupun materi dan selalu mengiringi doa untuk penulis.

Batam, 27 Juli 2016

Tukko Martunas Sianipar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR RUMUS	ix
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2	Identifikasi Masalah.....	7
1.3	Pembatasan Masalah.....	7
1.4	Perumusan Masalah	8
1.5	Tujuan Penelitian	8
1.6	Manfaat Penelitian	9
1.6.1.	Secara Teoritis	9
1.6.2.	Secara Praktis.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Konsep Teoritis	11
2.1.1.	Internet	11
2.1.1.1.	Website	12
2.1.2	Fungsi Situs Website.....	16
2.1.3	Jenis Situs <i>Website</i>	18
2.2.3	Kriteria Website Yang Baik.....	19
2.3.3	Kualitas Informasi Website.....	21
2.4.3	Pengukuran Kualitas Website	21
2.5.3	<i>Information Quality</i> ’	22
2.6.3	Indikator Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	23
2.7.3	<i>Service Interaction Quality</i>	24
2.8.3	Indikator Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	24
2.9.3	<i>Usability</i> (Kemudahan pengguna)	25
2.10.3	Indikator Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>)	25
2.11.3	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfication</i>).....	29
2.12.3	Indikator <i>User Satisfication</i> (KepuasanPengguna).....	32
2.13.3	Kualitas Pelayanan.....	33
2.14.3	Kaskus.....	34
2.15.3	Meode <i>Webqual</i>	38
2.16.3	Penelitian Terdahulu	40
2.17.3	Kerangka Berfikir	44

2.18.3	Hipotesis	46
--------	-----------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	47
3.2	Operasional Variabel	48
3.3	Variabel Independen	48
3.4	Variabel Dependen.....	50
3.5	Populasi dan Sampel	51
3.6	Populasi.....	51
3.7	Sampel.....	52
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.9	Alat Pengumpulan Data	54
3.10	Metode Analisis Data.....	55
3.11	Analisis Deskriptif	56
3.12	Uji Kualitas Data.....	57
3.13	Uji Validitas Data	58
3.14	Uji Reabilitas Data.....	60
3.15	Uji Asumsi Klasik.....	61
3.16	Uji Normalitas.....	62
3.17	Uji Heteroskedastisitas.....	63
3.18	Uji Multikolinearitas	63
3.19	Regresi Linier Berganda	64
3.20	Uji R dan R <i>Square</i> (R^2).....	65
3.21	Uji Parsial (Uji-T).....	66
3.22	Uji F (Pengujian Signifikansi Secara Simultan).....	67
3.23	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	67
3.24	Lokasi Penelitian.....	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	69
4.2	Profil Responden.....	69
4.3	Analisis Deskriptif	74
4.4	Kegunaan (<i>usability</i>)	75
4.5	Kualitas Informasi.....	76
4.6	Kualitas Interaksi	77
4.7	Kepuasan Pengguna	78
4.8	Uji Kualitas Data.....	79
4.9	Hasil Uji Validitas Data	79
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Data	82
4.11	Hasil Uji Asumsiklasik	83
4.12	Hasil Uji Normalitas	83
4.13	Hasil Uji Multikolnieritas	86
4.14	Hasi Uji Heteroskedastisitas	87
4.15	Hasil Uji Pengaruh.....	88
4.16	Regresi Linier Berganda	88
4.17	R Square (R^2).....	93

4.18	Hasil Uji T Parsial.....	94
4.19	Hasil Uji F Simultan	95
4.2.	Pembahasan.....	97

BAB V KESIMPULAN

5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional variabel kaskus.....	49
Tabel 3.2 Operasional Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	49
Tabel 3.3 Operasional Kualitas Interaksi.....	50
Tabel 3.4 Operasional Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfication</i>)	50
Tabel 3.5 Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data	55
Tabel 3.6 Rentang skala	57
Tabel 3.7 Indeks Koefisien Reliabilitas	61
Tabel 3.8 Jadwal Penelitian.....	69
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	72
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	74
Tabel 4.4 Hasil Penelitian Skor Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>)	76
Tabel 4.5 Hasil Penelitian Skor Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	77
Tabel 4.6 Hasil Penelitian Skor Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	78
Tabel 4.7 Hasil Penelitian Skor Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfication</i>)	79
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kemudahan Pengguna.....	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	83
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Data	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	87
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolnieritas	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Linier Sederhana Anova.....	90
Tabel 4.16 Hasil Uji Linier Sederhana <i>Coefficiens</i>	91
Tabel 4.17 Hasil Uji R atau R Square	94
Tabel 4.18 Hasil Uji T Parsial.....	96
Tabel 4.19 Hasil Uji F Simultan	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 Tampilan <i>website</i> kaskus.com.....	37
Gambar 2.2 kerangka pemikiran	45
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	73
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	75
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Pada Histogram	85
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Pada P-P Plot.....	86
Gambar 4.6 Hasil Uji Hiteroskrdastisitas	89

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Teknik sampling kemudahan	53
Rumus 3.2 Rentang Skala	56
Rumus 3.3 <i>Pearson Product Moment</i>	59
Rumus 3.4 <i>Cronbach's Alpha</i>	61
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda	65
Rumus 3.6 Uji T	67
Rumus 3.7 Uji F	67