

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI PT RIWAY
INTERNATIONAL TERHADAP KEPUASAN *MEMBER*
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI



Oleh :
Citra Ang
171510067

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI PT
RIWAY INTERNATIONAL TERHADAP KEPUASAN
MEMBER MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Citra Ang
171510067**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Citra Ang
NPM : 171510067
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI PT RIWAY
INTERNATIONAL TERHADAP KEPUASAN MEMBER
MENGUNAKAN 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 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, 23 Januari 2021



Citra Ang
171510067

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI PT RIWAY
INTERNATIONAL TERHADAP KEPUASAN *MEMBER*
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

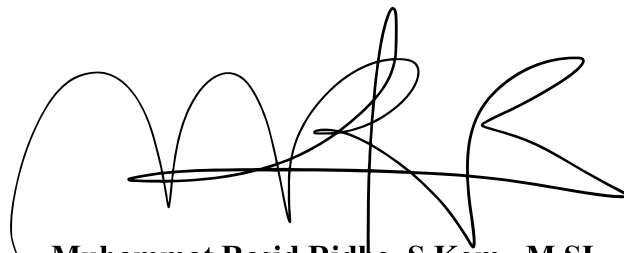
SKRIPSI

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

**Oleh :
Citra Ang
171510067**

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

Batam, 23 Januari 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above the printed name of the supervisor.

**Muhammad Rasid Ridho, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

Globalisasi turut mempengaruhi gaya hidup masyarakat dimana kesehatan menjadi hal yang sangat utama bagi setiap orang, maka tidak bisa dipungkiri jika dunia kedokteran masa sekarang telah menjadi salah satu tempat yang sangat dibutuhkan masyarakat di Kota Batam. PT. Riway International merupakan perusahaan yang berjalan di bidang suplemen makanan untuk kesehatan tubuh. Dengan kondisi persaingan bisnis saat ini, khususnya di Kota Batam yang begitu ketat namun PT. Riway International merupakan salah satu perusahaan yang mampu bertahan dan terus berusaha meningkatkan segala segi kualitas perusahaan salah satunya adalah sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem informasi seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pada PT Riway Internasional cabang kota Batam. Teknik yang dipakai dalam penelitian ini yaitu sampel semu yaitu menggunakan populasi *member* pada kota Batam, sampel yang dipergunakan yaitu 200 responden. Alat pengukuran yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu 5 poin menggunakan skala Likert. Metode analisis data yang dipergunakan yaitu analisis deskriptif, serta uji kualitas data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas serta uji pengaruh pada penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi atau R^2 , sedangkan uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji t dan uji F dengan bantuan *software statistic* SPSS 26. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *member* sedangkan kemudahan penggunaan dan kualitas interaksi tidak berpengaruh positif dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *member*. Sedangkan kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kapuasan *member*.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Kepuasan

ABSTRACT

Globalization also affects people's lifestyle where health is very important for everyone, so it cannot be denied that the medical world is currently one of the place that people really need in Batam City. PT. Riway International is a company that operates in the field of dietary supplements for human health. With the current condition of business competition, especially in Batam City which is so tight, PT. Riway International is one of the company that is able to survive and continue to strive to improve all aspects of the quality of the company, one of the aspect is the information system. This study aims to analyze the quality of information system such as Usability, Information Quality, Interaction Quality, Satisfaction at PT Riway International Batam branch. The technique reuse in this study is a quasi sample, namely using a population of residence in the city of Batam, we took 200 respondents as a sample. The measuring instrument use in this research is 5 points using a Likert scale. The data analysis method use is descriptive analysis, the data quality test in this studies use validity and reliability test and the influence test in this study use the analysis of the coefficient of determination (R²), while the hypothesis testing in this study use the t test and the F test with the help of software statistic SPSS 26. Based on the result of this studies indicate that the Information Quality has a positive and significant effect on member satisfaction, while Usability and Interaction Quality do not have a positive and significant effect on member satisfaction. Meanwhile, Usability, Information Quality, Interaction Quality together have a positive and significant effect on member satisfaction.

Keywords : Usability, Information Quality, Interaction Quality, Satisfaction.

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 dan pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
3. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
4. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Riway International di Kota Batam yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian;
5. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan penuh kepada penulis;
6. 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, 23 Januari 2021
Penulis

Citra Ang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Analisis.....	9
2.1.2 Sistem Informasi	9
2.1.3 Kualitas Sistem Informasi	11
2.1.4 Kepuasan	12
2.1.5 Webqual 4.0	13
2.1.6 Populasi dan Sampel	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Operasional Variabel.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	29
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	29
3.5 Metode Analisis Data.....	30
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	30
3.6 Uji Kualitas Data.....	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	33

3.7 Uji Pengaruh	33
3.7.1 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	33
3.8 Uji Hipotesis	34
3.8.1 Uji t (Parsial)	34
3.8.2 Uji F (Simultan)	36
3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian	37
3.9.1 Lokasi Penelitian	37
3.9.2 Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Tampilan Sistem Informasi PT Riway International.....	39
4.1.2 Profil Responden Penelitian	41
4.2 Analisis Deskriptif	42
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	42
4.2.1.1 Kemudahan Penggunaan (Usability (X ₁))	42
4.2.1.2 Information Quality (X ₂)	42
4.2.1.3 Interaction Quality (X ₃)	42
4.2.1.4 Kepuasan member (Y)	42
4.3 Hasil Uji Kualitas Data	47
4.3.1 Hasil Uji Validitas	47
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.4 Hasil Uji Pengaruh	52
4.4.1 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	52
4.5 Hasil Uji Hipotesis	53
4.5.1 Hasil Uji t	53
4.5.2 Hasil Uji F	54
4.6 Pembahasan.....	55
4.6.1 Pengaruh <i>Usability</i> (X ₁) terhadap Kepuasan <i>member</i>	55
4.6.2 Pengaruh <i>Information Quality</i> (X ₂) terhadap Kepuasan <i>member</i>	56
4.6.3 Pengaruh <i>Interaction Quality</i> (X ₃) terhadap Kepuasan <i>member</i>	56
4.6.4 Pengaruh <i>Usability</i> , <i>information Quality</i> dan <i>Interaction Quality</i> terhadap Kepuasan <i>member</i>	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN	
LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah <i>Member</i>	2
Gambar 2. 1 <i>Quality Function Deployment Website</i>	13
Gambar 2. 2 Model Konseptual Webqual 4.0	15
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4. 1 Halaman utama <i>website</i> PT Riway International.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator Webqual 4.0.....	27
Tabel 3. 2 Variabel Dalam Penelitian	28
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Persentase Bulan Bergabung Responden	41
Tabel 4. 2 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4. 3 Rentang Skala Kriteria Analisis Deskriptif.....	42
Tabel 4. 4 Nilai Rata-rata Variabel <i>Usability</i>	43
Tabel 4. 5 Nilai Rata-rata Variabel <i>Information Quality</i>	44
Tabel 4. 6 Nilai Rata-rata Variabel <i>Interaction Quality</i>	45
Tabel 4. 7 Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan <i>Member</i>	46
Tabel 4. 8 Output Uji Validitas Variabel <i>Usability</i> (X1)	47
Tabel 4. 9 Output Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X2).....	48
Tabel 4. 10 Output Uji Validitas Variabel <i>Interaction Quality</i> (X3).....	49
Tabel 4. 11 Output Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	49
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas <i>Usability</i>	50
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas <i>Information Quality</i>	51
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas <i>Interaction Quality</i>	51
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Kepuasan.....	52
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4. 17 Hasil Uji t	53
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	54

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Persamaan Slovin.....	28
Rumus 3. 2 Rentang Skala	31
Rumus 3. 3 Rumus Uji Validitas Data	32
Rumus 3. 4 Alpha Cronbach	33
Rumus 3. 5 Uji t (Parsial).....	34
Rumus 3. 6 Uji F	37