

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE BHINNEKA
DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0
DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

PROYEK

Oleh:

RENDY PERMANA

NIM: 152114129

ANDREAS TAMBUNAN

NIM: 152113468



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

MIKROSKIL

MEDAN

2020

ANALYSIS OF BHINNEKA WEBSITE SERVICE QUALITY

USING THE WEBQUAL 4.0

AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

FINAL PROJECT



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

MIKROSKIL

MEDAN

2020

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE BHINNEKA
DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0
DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
PROYEK

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna

Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu

Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

RENDY PERMANA

NIM: 152114129

ANDREAS TAMBUNAN

NIM: 152113468

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

Sudarto, S.Kom., M.Kom.

Medan, Juli 2020

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Diketahui dan Disahkan Oleh

Ketua Program Studi

Sistem Informasi,

Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Rendy Permana
NIM : 15.211.4129
Peminatan : Enterprise System

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Website Bhinneka dengan menggunakan Webqual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI)
Tempat Penelitian : STMIK-STIE Mikroskil, Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. M. H. Thamrin No.140 Kel. Pusat Pasar, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, 20212
No. Telepon Tempat Penelitian : (061)4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif

saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Rendy Permana

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Andreas Tambunan

NIM : 15.211.3468

Peminatan : E-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Website Bhinneka dengan menggunakan Webqual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Tempat Penelitian : STMIK-STIE Mikroskil, Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. M. H. Thamrin No.140 Kel. Pusat Pasar, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, 20212

No. Telepon Tempat Penelitian : (061)4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan

sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi. Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.

Medan, Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Andreas Tambunan

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE BHINNEKA DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Ringkasan Eksekutif

Bhinneka merupakan website yang memudahkan pengguna untuk membeli barang elektronik dan perlengkapan rumah tangga secara online. Berdasarkan observasi peneliti terhadap penilaian website bhinneka, masih ada tanggapan sebagian pengguna yang belum puas terhadap penggunaan website tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan Customer Satisfaction Index, yaitu: Usability, Informance Quality, Service Interaction. Berdasarkan hasil Penelitian Webqual 4.0 dan Costumer Satisfaction Index yang sudah dilaksanakan, menunjukkan bahwa kualitas website dan kepuasan pelanggan, dimana terdapat hasil yang dikategorikan Sangat Baik yaitu dengan hasil Webqual Index sebesar 1,07 pada interval 0.80 - 1,00, dan hasil dari kepuasan pelanggan dengan penelitian Customer Satisfaction Index mendapatkan hasil 79,73 yang di kategorikan cukup baik pada interval nilai 61- 80.

Kata Kunci: Bhinneka, Webqual 4.0, Customer Satisfaction Index

Executive Summary

Bhinneka is a website which make it easier for users to buy electronics and household supplies online base. Based on observation of the bhinneka website of bhinneka website, still no response some users are not satisfied with the use of the website. This study attempts to measure the quality of services by using the method Webqual 4.0 and Customer Satisfaction Index, namely: usability, informance quality, service interaction. Based on the research and costumer webqual 4.0 satisfaction index already implemented, shows that the quality of website and customer satisfaction, where there are results are very blessed with the webqual index of 0.80 - 1,00 1,07 at intervals, and the result of customer satisfaction in the customer satisfaction index 79,73 get results in kategorikan good enough at intervals value 61- 80.

Keywords: Bhinneka, Webqual 4.0, Costumer Satisfaction Index

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Enterprise dan Sistem Informasi E-bisnis pada STMIK Mikroskil Medan. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “Analisis Kualitas Layanan Website Bhinneka dengan menggunakan Webqual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI)”.

Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menghadapi kendala dan kesulitan baik secara rohani dan jasmani. Namun berkat bimbingan, bantuan dan dukungan yang tiada hentinya dari banyak pihak sehingga penulis dapat melewati kesulitan-kesulitan yang dihadapi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan Terimakasih, yaitu kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa telah mendukung dan memberikan motivasi baik dari segi moral maupun material sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Prodi Sistem Informasi yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Chatrine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku Sekertaris Prodi yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Sudarto, S.Kom., M.Kom. selaku pembimbing yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Ibu Sophya Handini Marpaung, S.Kom., M.M.S.I. selaku pendamping yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
7. Teman-teman mahasiswa/mahasiswi di STMIK Mikroskil yang telah memberikan motivasi, semangat, dukungan, serta meluangkan waktu untuk berbagi pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena

itu, penulis menerima setiap kritik dan saran dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan, mahasiswa/I, dan pihak yang membutuhkan.

Medan, Juli 2020
Penulis,



Rendy Permana
Andreas Tambunan

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Proyek	2
1.3 Ruang Lingkup Proyek.....	3
1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek.....	3
1.4.1 Personil Proyek	3
1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian <i>Website</i>	5
2.1.1 Unsur-Unsur <i>Website</i>	5
2.1.2 Kualitas <i>Website</i>	6
2.2 E-Commerce.....	7
2.3 Webqual	11
2.4 Customer Satisfaction Index.....	12
2.5 Penelitian Terkait	13
BAB III PELAKSANAAN	15
3.1 Desain Penelitian.....	15
3.2 Objek Penelitian.....	17
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.3.1 Populasi.....	21

3.3.2	Sampel.....	21
3.4	Metode Pengumpulan Data	22
3.5	Jenis dan Sumber Data	23
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	23
3.7	Metode Analisis.....	24
3.7.1	Statistik Deskriptif	24
3.7.2	Pengujian Kualitas Data	25
3.7.3	Analisis Webqual Index (WQI)	27
3.7.4	Customer Satisfaction Index (CSI)	28
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Pengolahan Data.....	30
4.1.1	Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	30
4.1.2	Gambaran Umum Responden	31
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	32
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	35
4.1.5	Hasil Webqual Index.....	37
4.1.6	Hasil Costumer Satisfaction Index.....	45
4.2	Pembahasan.....	47
BAB V	PENUTUP.....	49
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran.....	50
LAMPIRAN		53
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Flowchart Desain Penelitian	15
Gambar 3.2 Halaman Utama.....	17
Gambar 3.3 Halaman Login Akun.....	18
Gambar 3.4 Daftar Akun.....	18
Gambar 3.5 Halaman Pencarian	19
Gambar 3.6 Tampilan Deskripsi Barang	19
Gambar 3.7 Keranjang Belanja.....	20
Gambar 3.8 Fitur Diskon Partner.....	20
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin	31
Gambar 4.2 Grafik Jurusan	32



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Personil Proyek.....	3
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	13
Tabel 3.1 Skala Likert.....	23
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian CSI.....	29
Tabel 4.1 Jumlah Responden Kuesioner.....	30
Tabel 4.2 Penyebaran Kuesioner.....	31
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Usability Quality.....	33
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Informance Quality.....	33
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Service Informance Quality.....	34
Tabel 4.6 Uji Validitas.....	35
Tabel 4.7 Uji Realibitas.....	37
Tabel 4.8 Mean of Importance.....	38
Tabel 4.9 Interval MOI.....	39
Tabel 4.10 Maximum Score.....	39
Tabel 4.11 Nilai Rata-Rata Kinerja.....	41
Tabel 4.12 Interval nilai rata-rata kinerja.....	41
Tabel 4.13 Weight Score.....	42
Tabel 4.14 Webqual Index.....	43
Tabel 4.15 Interval WebQual.....	45
Tabel 4.16 Hasil CSI.....	45
Tabel 4.17 Kriteria Penilaian CSI.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner	53
Lampiran 2 Data Kuesioner	60



UNIVERSITAS MIKROSKIL