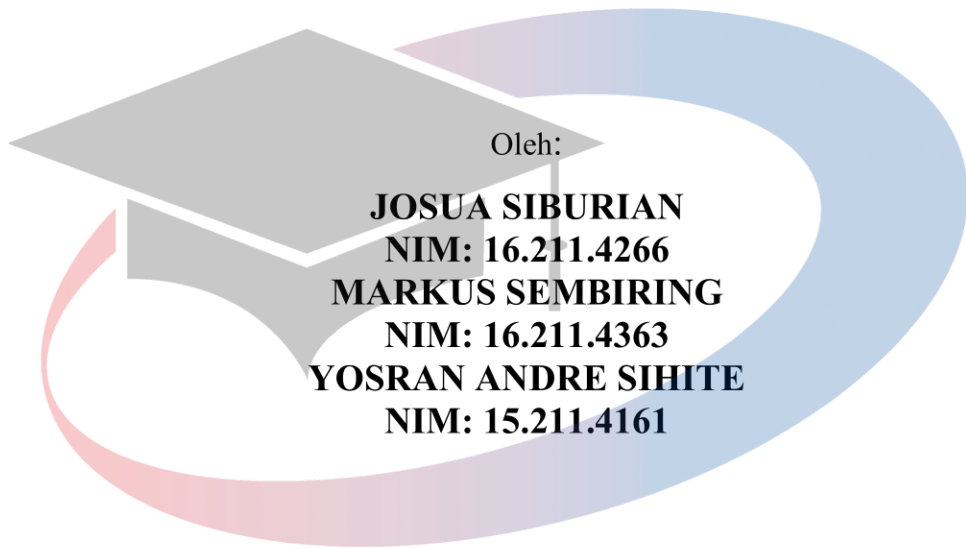


**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE JD.ID DENGAN
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

PROYEK



Oleh:

**JOSUA SIBURIAN
NIM: 16.211.4266
MARKUS SEMBIRING
NIM: 16.211.4363
YOSRAN ANDRE SIHITE
NIM: 15.211.4161**

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

**QUALITY ANALYSIS OF JD.ID WEBSITE SERVICES
USING WEBQUAL 4.0 AND CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

FINAL PROJECT

By:

JOSUA SIBURIAN

Student Number : 16.211.4266

MARKUS SEMBIRING

Student Number : 162.11.4363

YOSRAN ANDRE SIHITE

Student Number : 15.211.4161



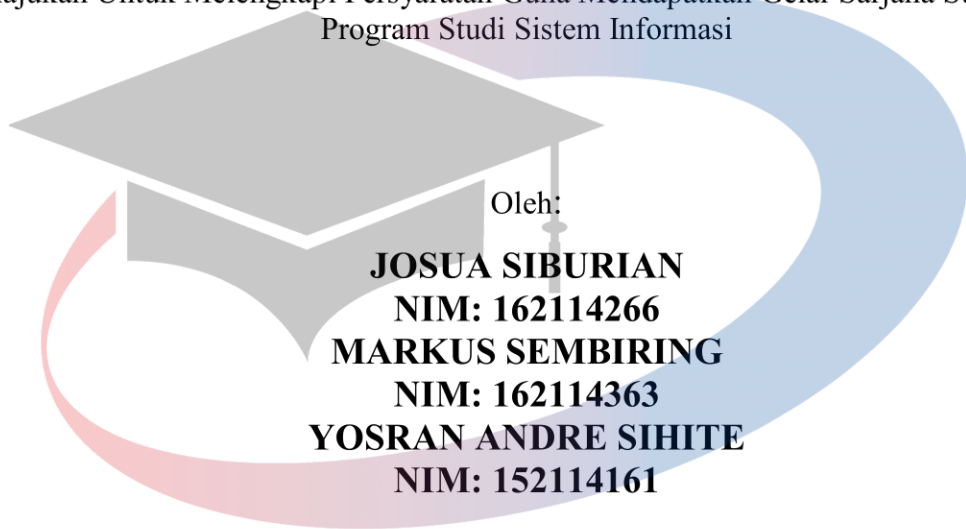
**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE JD.ID DENGAN MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

PROYEK

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

JOSUA SIBURIAN

NIM: 162114266

MARKUS SEMBIRING

NIM: 162114363

YOSRAN ANDRE SIHITE

NIM: 152114161

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Sudarto, S.Kom., M.T.I.

Medan, Juli 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Progam 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 : Josua Siburian

NIM : 16.211.4266

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 JD.id dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Tempat Penelitian : Website JD.id

Studi Kasus : STMIK Mikroskil Medan

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 dan 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 memublikasikan 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 pihak manapun.

Medan, 26 Juli 2019



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 : Markus Sembiring

NIM : 16.211.4363

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 JD.id dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Tempat Penelitian : Website JD.id

Studi Kasus : STMIK Mikroskil Medan

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 dan 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 memublikasikan 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 pihak manapun.

Medan, 26 Juli 2019



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 : Yosran Andre Sihite

NIM : 15.211.4161

Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Website JD.id dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Tempat Penelitian : Website JD.id

Studi Kasus : STMIK Mikroskil Medan

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 dan 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 memublikasikan 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 pihak manapun.

Medan, 26 Juli 2019



ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE JD.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

RINGKASAN EKSEKUTIF

Website JD.id merupakan salah satu layanan e-commerce yang memberikan kemudahan bagi para konsumen untuk berbelanja sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Salah satu pelopor aplikasi e-commerce yang akan dijelaskan yaitu Website JD.id, aplikasi ini adalah anak perusahaan dari JD.com, dimana perusahaan ini terbesar di Asia. Sebagai pengguna website JD.id, penjual maupun pembeli harus memiliki pemahaman yang baik mengenai kualitas layanan website. Pada penelitian ini, peneliti akan menjelaskan mengenai tingkat kualitas website JD.id berdasarkan sudut pandang pengguna website dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI). Metode WebQual 4.0 digunakan untuk mencari WebQual Index berdasarkan 3 (tiga) dimensi, yaitu Kualitas Interaksi (Service Interaction Quality), kualitas informasi (Information Quality), Kegunaan (Usability Quality), sedangkan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mencari tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website JD.id. Hasil penelitian memperoleh nilai WebQual Index sebesar 0,79 berarti interpretasi tingkat kualitas website JD.id dikategorikan memiliki layanan yang baik. Selain itu, diperoleh juga nilai Customer Satisfaction Index (CSI) senilai 78,8% yang berarti kualitas layanan website JD.id dikategorikan puas terhadap kinerja layanan website JD.id tersebut.

Kata Kunci: *Website JD.id, WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI)*

EXECUTIVE SUMMARY

JD.id website is an e-commerce service that makes it easy for consumers to shop according to their individual needs. One of the pioneers of the e-commerce applicator that will be explained is the JD.id Website, this applicator is a subsidiary of JD.com, which is the largest company in Asia. As JD.id website users, sellers and buyers must have a good understanding of the quality of website services. In this study, the researcher will explain the quality level of the JD.id website based on the viewpoint of website users using the WebQual 4.0 method and the Customer Satisfaction Index (CSI). WebQual 4.0 method is used to find WebQual Index based on 3 (three) dimensions, namely Service Interaction Quality, Information Quality, Usability Quality, and Customer Satisfaction Index (CSI) method to find the level of user satisfaction on JD.id website services. The results of the study obtained a WebQual Index score of 0.79 which means that the interpretation of the quality level of the JD.id website is categorized as having a good service. In addition, it also obtained a Customer Satisfaction Index (CSI) value of 78.8%, which means the quality of JD.id website services in the category of satisfaction with the service performance of the JD.id website.

Keywords: *JD.id Website, WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi pada Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan. Pada penulisan tugas akhir ini, penulis mengambil judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* JD.id dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI)”.

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak memperoleh bimbingan, nasihat, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Sudarto, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
2. Ibu Sophya Hadini Marpaung, S.Kom., M.M.S.I., selaku Pendamping Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
6. Ibu Chatrine Sylvia, S.Kom., M.M.S.I., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
7. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan.
8. Teman-teman yang sudah memberikan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai saran dan kritik dari pembaca.

Medan, Juli 2020

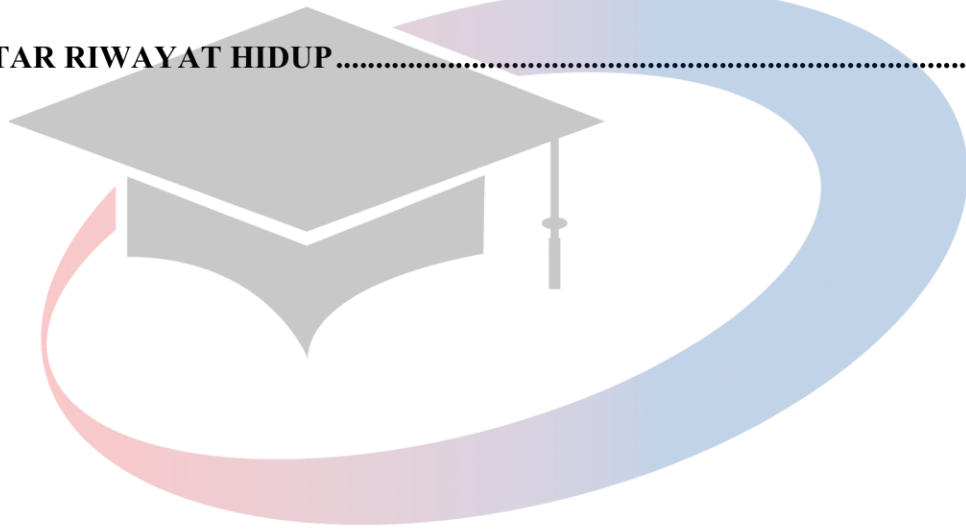
Josua Siburian
Markus Sembiring
Yosran Andre Sihite

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Proyek.....	3
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 Website	5
2.2 Kualitas Website	5
2.3 E-Commerce	7
2.4 WebQual 4.0	8
2.5 Customer Satisfaction Index (CSI)	9
2.6 Penelitian terkait	10
BAB III PELAKSANAAN.....	13
3.1 Desain Penelitian	13
3.2 Objek Penelitian.....	15

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3.1	Populasi Penelitian	22
3.3.2	Sampel Penelitian	22
3.4	Metode Pengumpulan Data	23
3.5	Jenis dan Sumber Data Penelitian	25
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	25
3.7	Metode Analisis	28
3.7.1	Statistik Deskriptif	28
3.7.2	Pengujian Kualitas Data	29
3.7.2.1	Uji Validitas	29
3.7.2.2	Uji Realibilitas	30
3.7.3	Analisis WebQual Index (WQI)	31
3.7.3.1	Mean of importance	31
3.7.3.2	Maximum score	31
3.7.3.3	Nilai rata-rata kinerja	32
3.7.3.4	Webqual index (WQI)	32
3.7.3.5	Weighted Score	32
3.7.4	Customer Satisfaction Index (CSI)	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Pengolahan Data	34
4.1.1	Penyebaran dan Pengembalian Kuisisioner	34
4.1.2	Gambaran Umum Responden	35
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif	36
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	39
4.1.4.1	Uji Validitas	39
4.1.4.2	Uji Realibilitas	41
4.1.5	Hasil Webqual Index	41
4.1.5.1	Mean of Importance	41
4.1.5.2	Maximum Score	43
4.1.5.3	Nilai rata-rata kinerja	44
4.1.5.4	Weight Score	45
4.1.5.5	WebQual Index (WQI)	47

4.1.6 Hasil Customer Satisfaction Index	48
4.2 Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	75



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Quality Function Deployment Website	6
Gambar 2.2 Model WebQual 4.0.....	9
Gambar 3.1 Desain Penelitian	13
Gambar 3.2 Tampilan Utama Website JD.id.....	15
Gambar 3.3 Tampilan Masuk Akun	16
Gambar 3.4 Tampilan Daftar Akun	17
Gambar 3.5 Tampilan Halaman Pencarian.....	17
Gambar 3.6 Tampilan Pelayanan Customer Service	18
Gambar 3.7 Tampilan Pengiriman.....	18
Gambar 3.8 Tampilan Daftar Harga	19
Gambar 3.9 Tampilan Daftar Pengiriman	19
Gambar 3.10 Tampilan Pengiriman.....	20
Gambar 3.11 Tampilan Promosi.....	20
Gambar 3.12 Tampilan Metode Pembayaran	21
Gambar 3.13 Tampilan Pembayaran	21
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Program Studi	35
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35

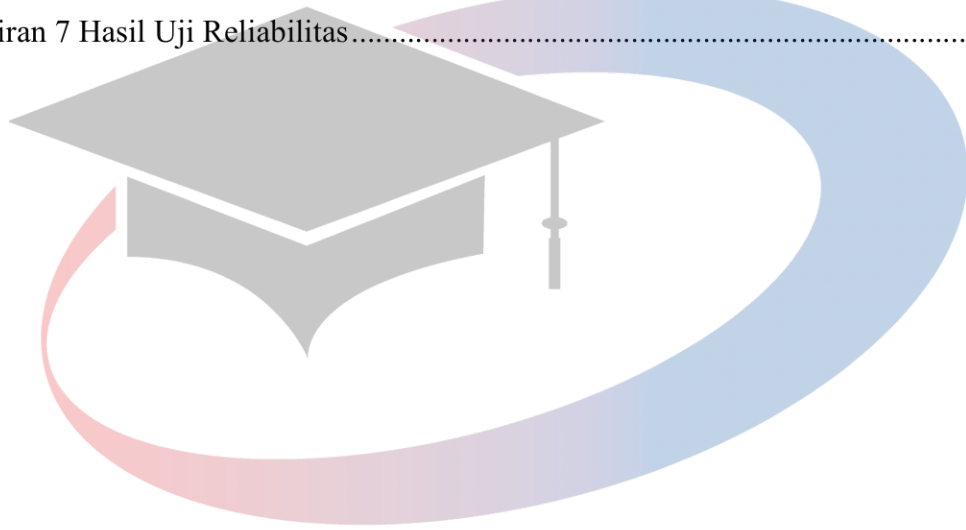
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Personil Proyek.....	3
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek.....	4
Tabel 2.1 Interpretasi <i>WebQual Index</i> (WQI)	9
Tabel 2.2 Interpretasi nilai CSI.....	10
Tabel 2.3 Penelitian Terkait.....	11
Tabel 3.1 Subsample	23
Tabel 3.2 Skala Likert	24
Tabel 3.3 Operasional Variabel	26
Tabel 3.4 Statistik Deskriptif.....	29
Tabel 3.5 Kriteria Realibilitas	30
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	34
Tabel 4.2 Tahun angkatan/Stambuk	36
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Berdasarkan <i>Service Interaction Quality</i>	36
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Berdasarkan <i>Information Quality</i>	37
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Berdasarkan <i>Usability Quality</i>	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>service interaction quality</i>	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i>	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Usability Quality</i>	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.10 Nilai <i>Mean of Importance</i>	42
Tabel 4.11 Nilai <i>Maximum Score</i>	43
Tabel 4.12 Nilai Rata-Rata Kinerja	45
Tabel 4.13 Nilai <i>Weight Score</i>	46
Tabel 4.14 <i>WebQual Index</i> (WQI).....	47
Tabel 4.15 Interpretasi <i>WebQual Index</i>	48
Tabel 4.16 Interpretasi nilai CSI.....	49
Tabel 4.17 Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tampilan Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2 Tampilan Kuesioner Google Form	60
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden	56
Lampiran 4 Rekapitulasi Data Responden	68
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	76
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas.....	78
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	81



UNIVERSITAS MIKROSKIL