

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

**PROYEK**

Oleh:

**DARWIN**

**NIM: 14.211.0359**

**JUNNI**

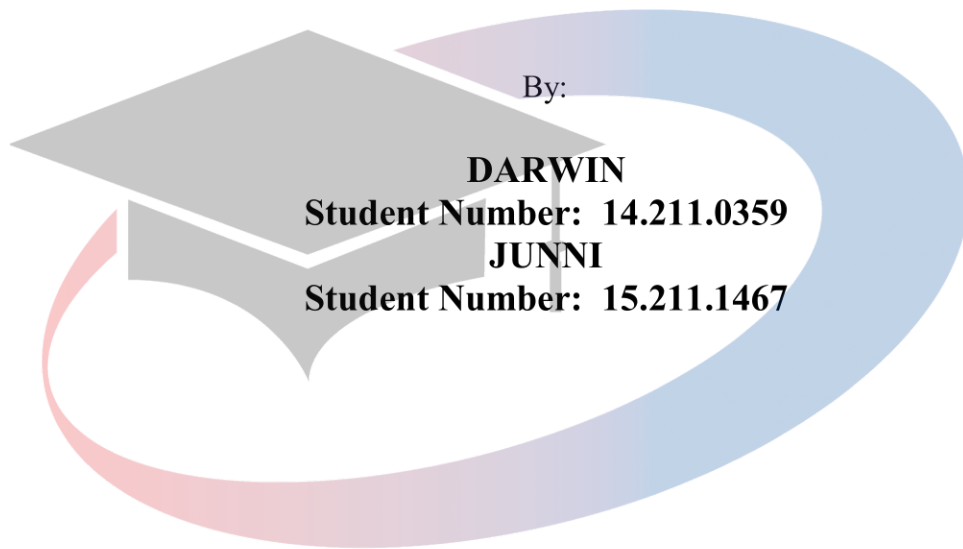
**NIM: 15.211.1467**



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

**ANALYSIS OF SOCIOLLA WEBSITE SERVICE QUALITY  
USING WEBQUAL 4.0 AND THE CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI)**

**FINAL PROJECT**

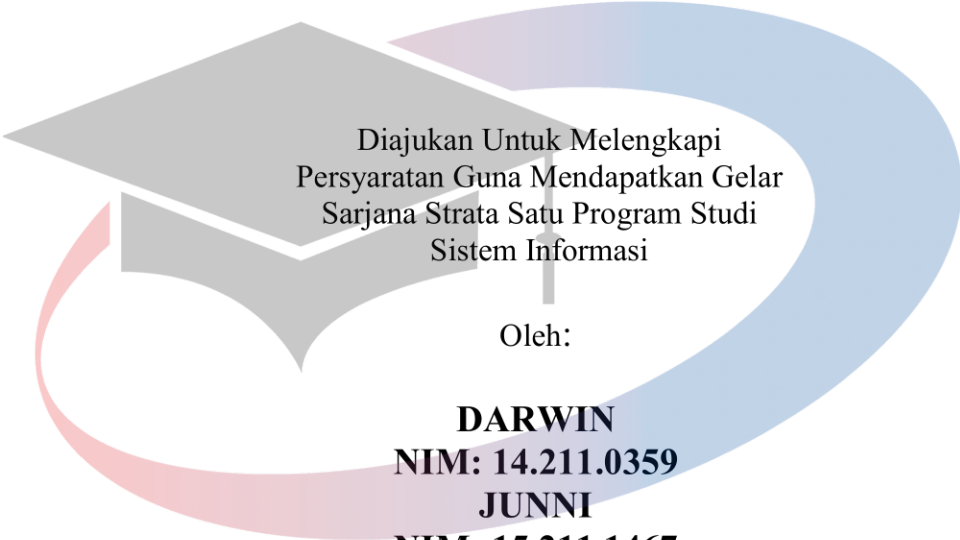


UNIVERSITAS  
  
MIKROSKIL

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

**LEMBARAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SOCIOLLA**  
**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:

**DARWIN**

**NIM: 14.211.0359**

**JUNNI**

**NIM: 15.211.1467**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

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

Medan, Agustus 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 : Darwin  
Nim : 14.211.0359  
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 Sociolla Dengan Menggunakan WebQual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI)  
Tempat Penelitian : Website Sociolla studi kasus STMIK Mikroskil  
Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H Thamrin No.112, 124, 140 Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian 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 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.

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

Medan, 12 Agustus 2020  
Saya yang membuat pernyataan,



Darwin

## 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 : Junni  
Nim : 15.211.1467  
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 Sociolla Dengan Menggunakan WebQual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI)  
Tempat Penelitian : Website Sociolla studi kasus STMIK Mikroskil  
Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H Thamrin No.112, 124, 140 Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4573767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian 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 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.

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

Medan, 12 Agustus 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Junni



# ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SOCIOLLA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

## RINGKASAN EKSEKUTIF

*Sociolla merupakan salah satu layanan e-commerce yang berada di bawah naungan PT Social Bella Indonesia yang menjadi salah satu pelopor meningkatnya penggunaan e-commerce yang mendukung kegiatan berbelanja melalui online store dengan lini e-commercenya yaitu Sociolla. Masyarakat Indonesia harus memiliki pemahaman yang baik akan tingkat kualitas website Sociolla. Melalui pengukuran kualitas website maka akan terbentuk interaksi antara penjual dan pembeli berupa umpan balik yang bertujuan supaya terbentuknya suatu standar. Penulis akan menjelaskan tingkat kualitas website Sociolla berdasarkan sudut pandang pengguna website menggunakan metode WebQual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI). Penulis menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mencari WebQual Index yang terbagi atas 3 dimensi yaitu : Kualitas Interaksi, Kualitas Informasi, dan Kegunaan. Ada pula CSI dipakai untuk mencari tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dari website Sociolla. Hasil dari pengerjaan proyek mendapatkan nilai WebQual Index sebesar 0,852 yang berarti dari hasil pengukuran, website Sociolla dikategorikan memiliki layanan yang baik. Nilai CSI (Customer Satisfaction Index) senilai 84,2% yang berarti pengguna layanan Website Sociolla dikategorikan sangat puas terhadap kinerja layanan website.*

**Kata Kunci:** Website Sociolla, WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI)

## EXECUTIVE SUMMARY

*Sociolla is one of the e-commerce services under the auspices of PT Social Bella Indonesia which is one of the pioneers of the increasing use of e-commerce which supports shopping activities through online stores with its e-commerce line, namely Sociolla. Indonesian people must have a good understanding of the quality level of the Sociolla website. Through measuring the quality of the website, an interaction between sellers and buyers will be formed in the form of feedback that aims to form a standard. The author will explain the level of quality of the Sociolla website based on the point of view of website users using the WebQual 4.0 method and the Customer Satisfaction Index (CSI). The author uses the WebQual 4.0 method to find the WebQual Index which is divided into 3 dimensions, namely: Quality of Interaction, Quality of Information, and Usability. There is also CSI which is used to find the level of user satisfaction with services from the Sociolla website. The results of the project work get a WebQual Index value of 0.852 which means that from the measurement results, the Sociolla website is categorized as having a good service. The CSI (Customer Satisfaction Index) value is 84.2%, which means that the Sociolla Website service users are categorized as very satisfied with the website service performance.*

**Keywords:** Sociolla 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 proyek ini. Proyek ini merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan. Pada pengerjaan proyek ini, penulis mengambil judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Sociolla dengan Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Customer Satisfaction Index*(CSI)”.

Selama pengerjaan proyek ini, penulis banyak mendapatkan saran, bimbingan, 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 pengerjaan proyek 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 pengerjaan proyek ini.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
4. Ibu Chatrine Sylvia, S.Kom., M.M.S.I., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak Djoni, S.Kom., M.M.S.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
7. Para responden yang telah memberikan kontribusi dalam pengisian kuesioner.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan.

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

Medan, Agustus 2020

Penulis,

Darwin

Junni

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Proyek .....	1
1.2 Tujuan Proyek.....	3
1.3 Ruang Lingkup Proyek .....	3
1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek .....	4
1.4.1 Personil Proyek.....	4
1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Sistem Informasi .....	6
2.1.1 Komponen Sistem Informasi .....	6
2.1.2 Karakteristik Sistem Informasi .....	7
2.2 <i>Website</i> .....	8
2.3 Kualitas Layanan <i>Website</i> .....	8
2.4 <i>E-Commerce</i> .....	10
2.4.1 Jenis-Jenis <i>E-Commerce</i> .....	11
2.4.2 Manfaat <i>E-Commerce</i> .....	13
2.4.3 Kelebihan dan Kekurangan <i>E-Commerce</i> .....	13



2.5	<i>WebQual 4.0</i> .....	14
2.6	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	16
2.7	Penelitian Terdahulu .....	18
<b>BAB III PELAKSANAAN .....</b>		<b>22</b>
3.1	Desain Proyek .....	22
3.2	Objek Proyek .....	24
3.2.1	Deskripsi Singkat Sociolla .....	24
3.2.2	Visi dan Misi Sociolla .....	25
3.2.3	Fitur .....	26
3.3	Populasi dan Sampel .....	28
3.3.1	Populasi .....	28
3.3.2	Sampel .....	28
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	29
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	30
3.6	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel .....	30
3.7	Metode Analisis .....	32
3.7.1	Statistik Deskriptif .....	32
3.8	Pengujian Kualitas Data .....	33
3.8.1	Uji Validitas .....	33
3.8.2	Uji Realitabilitas .....	33
3.9	Analisis <i>WebQual Index (WQI)</i> .....	34
3.10	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
4.1	Pengolahan Data .....	38
4.1.1	Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner .....	38

4.1.2	Gambaran Umum Responden.....	39
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	40
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data.....	45
4.1.5	Hasil <i>WebQual Index</i> .....	49
4.1.6	Hasil <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	56
4.2	Pembahasan.....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>63</b>
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>64</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir Pelaksanaan Proyek .....	23
Gambar 3.2 Logo Sociolla .....	25
Gambar 3.3 Tampilan Halaman Depan <i>E-Commerce</i> .....	26
Gambar 3.4 Tampilan halaman <i>login</i> .....	26
Gambar 3.5 Tampilan Halaman Daftar Akun .....	27
Gambar 3.6 Tampilan Verifikasi Terakhir.....	27
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin (Gender).....	39
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Program studi (Jurusan).....	39



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Personil Proyek .....	4
Tabel 1.2 Jadwal PelaksanaaN Proyek.....	4
Tabel 2.1 Dimensi dan Variabel Instrumen <i>WebQual (Website Quality)</i> .....	15
Tabel 2.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI) [10]</i> .....	16
Tabel 2.3 Kriteria Tingkat Kepuasan .....	17
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Indikator Pengukuran Variabel Kualitas <i>Website</i> .....	31
Tabel 3.2 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	37
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	38
Tabel 4.1 Tahun angkatan/Stambuk.....	40
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Berdasarkan Usability quality.....	41
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Berdasarkan Informance Quality .....	42
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Berdasarkan Service Informance Quality .....	43
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Berdasarkan <i>Visual Quality</i> .....	43
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Berdasarkan <i>Measurement Scale (Skala Pengukuran)</i> .....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Usability Quality .....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Information Quality .....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas service interaction quality .....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Visual Quality .....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Measurement Scale Quality .....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.14 Mean of Importance .....	49
Tabel 4.15 Nilai <i>Maximum Score</i> .....	50
Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Kinerja.....	51
Tabel 4.17 Nilai <i>Weight Score</i> .....	53
Tabel 4.18 <i>WebQual Index (WQI)</i> .....	54
Tabel 4.19 Interpretasi <i>WebQual Index</i> .....	55
Tabel 4.20 Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	56

Tabel 4.21 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)..... 57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hasil SPSS dan Kuesioner.....67



# UNIVERSITAS MIKROSKIL