

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK DAN
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNANYA DENGAN MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0 DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)**

SKRIPSI



Oleh:

JOSI YANSEN SIMANJUNTAK

NIM: 18.211.2570

DANIEL HAMONANGAN PURBA

NIM: 18.211.3125

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA UNIVERSITAS MIKROSKIL**

MEDAN

2022

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE BUKALAPAK E-COMMERCE
WEBSITE AND THE LEVEL OF USER SATISFACTION USING
WEBQUAL 4.0 AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
FINAL RESEARCH**

By:

JOSI YANSEN SIMANJUNTAK

Student Number: 18.211.2570

DANIEL HAMONANGAN PURBA

Student Number: 18.211.3125



STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM

FACULTY OF INFORMATICS MIKROSKIL UNIVERSITY

MEDAN

2021

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK DAN
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNANYA DENGAN MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0 DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)

SKRIPSI

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

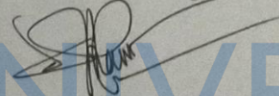
Oleh:

Josi Yansen Simanjuntak
NIM 18.211.2570


Daniel Hamonangan Purba
NIM 18.211.3125

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing,

Dosen Pembimbing I,



(Roni Yunis, S. Kom., M.T.)

Dosen Pembimbing II,


(Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I)

Medan, Agustus 2022
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Sistem Informasi.


UNIVERSITAS
MIKROSKIL
(Rin Rin Melani Salim, S. Kom., M. Kom.)

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Josi Yansen Simanjuntak
Nim : 182112570
Peminatan : E-Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNANYA DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Tempat Penelitian : Medan Sumatera Utara
Alamat Tempat Penelitian : Medan Sumatera Utara
No. Telepon Tempat Penelitian :

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 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 Universitas 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 Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas 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, Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Josi Yansen Simanjuntak

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Daniel Hamonangan Purba
Nim : 182113125
Peminatan : E-Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNANYA DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4,0 DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Tempat Penelitian : Medan Sumatera Utara
Alamat Tempat Penelitian : Medan Sumatera Utara
No. Telepon Tempat Penelitian : -

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 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 Universitas 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 Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas 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, Juli 2022

Daniel Hamonangan Purba

Daniel Hamonangan Purba

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNANYA DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas layanan website dan tingkat kepuasan pengguna terhadap website e-commerce Buka lapak dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI). Objek penelitian ini adalah pengguna website e-commerce Bukalapak yang ada di kota Medan. Data yang dapat digunakan dari kuesioner yang disebarakan yaitu 223 data. Hasil nilai WebQual Index dari masing – masing variabel yaitu kegunaan adalah 0,758, kualitas informasi adalah 0,760 sebagai nilai tertinggi dan kualitas interaksi layanan adalah 0,761 sebagai nilai tertinggi. Dan atribut yang memiliki nilai WebQual Index tertinggi adalah SIQ_1 “Website e-commerce Bukalapak memiliki reputasi yang baik” dan atribut yang memiliki nilai WebQual Index terendah, yaitu USA_8” website menyajikan informasi yang terpercaya”. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa nilai WebQual Index website e-commerce Bukalapak adalah 0,76 yang menunjukkan kualitas layanan website tergolong baik, dan dengan tingkat kepuasan pengguna sebesar 0,759 atau 75,9% yang menunjukkan bahwa masyarakat kota Medan merasa puas terhadap kinerja layanan yang diberikan.

Kata kunci: e-commerce, kualitas website, WebQual, Customer Satisfaction Index (CSI)

ABSTRACT

The purpose of this study was to measure the level of website service quality and the level of user satisfaction with the Buka lapak e-commerce website using the WebQual 4.0 method and the Customer Satisfaction Index (CSI). The object of this research is the Bukalapak e-commerce website user in the city of Medan. The data that can be used from the distributed questionnaires are 223 data. The results of the WebQual Index value of each variable, namely usability is 0.758, information quality is 0.760 as the highest value and service interaction quality is 0.761 as the highest value. And the attribute that has the highest WebQual Index value is SIQ_1 "The Bukalapak e-commerce website has a good reputation" and the attribute that has the lowest WebQual Index value, namely USA_8 "the website presents reliable information". Based on these results, it can be concluded that the WebQual Index value of the Bukalapak e-commerce website is 0.76 which indicates the quality of website services is quite good, and with a user satisfaction level of 0.759 or 75.9% which indicates that the people of Medan are satisfied with the service performance. which are given.

Keywords: e-commerce, website quality, WebQual, Customer Satisfaction Index (CSI)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Website E-Commerce Bukalapak Dan Tingkat kepuasan pelanggannya Dengan Menggunakan Webqual 4.0 Dan Customer Satisfaction Index (CSI)”. Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan Program Sarjana di Program Studi Sistem Informasi pada Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan, nasihat, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan syukur dan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I., selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I, selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
6. Terimakasih kepada Ibu Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I., selaku Wali Kelas E-Biz B Pagi.
7. Bapak dan Ibu dosen dan seluruh staf Universitas Mikroskil Medan.
8. Teristimewa dan terkasih kepada Bapak Ganda Parulian Purba dan Ibu Rosmawati Sianturi beserta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril, material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Terimakasih kepada teman-teman, adik, kakak, abang dan orang terkasih terkhusus Sherefina Yohana Sinurat , Estiana Manurung, Josi Yansen Simanjuntak, Daniel Purba , Ndra Siburian, William Napitupulu, Boy Silaban ,Narsisco Manurung, Febriando Sitorus , Mayce Yulia Sari Ginting, Andreas Munte, Nia Gulo, Only Sidebang, Alfredo Simanjuntak, Devi Sitorus, Hetinawati Harahap, Erwin David Sianturi, Aril Lumbangaol, Bennedik Sitanggung, Arby Simanjuntak, Krisman Sihombing, Rexi Sampri Munte, Erwin Simanjuntak, Wardiman Simanjuntak, Lomo Simanjuntak, Jonrico Simanjuntak, Samuel Halomoan simanjuntak, Samuel Simanjuntak, Wina Fatima Simanjuntak, yang selalu membantu penulis dalam hal memberikan dorongan dan motivasi yang baik bagi penulis.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, Penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi manfaat, dan menjadi sumber informasi bagi pembaca. Sebelum dan sesudahnya penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, 22 Juli 2022

Penulis,



DAFTAR ISI

ABSTRAK	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
2.1 Website	5
2.2 Kualitas Website	5
2.3 E- Commerce	5
2.4 Metode WebQual	6
2.4.1 Usability	8
2.4.2 Information Quality	9
2.4.3 Service Interaction Quality	9
2.5 Customer satisfaction index (CSI)	9
2.6 Penelitian Terdahulu	10
2.7 Kerangka/ Model Konseptual	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Desain Penelitan	15
3.2 Objek Penelitian	16
3.3 Populasi Dan Sampel	17
3.3.1 Populasi	17
3.3.2 Sampel	17
3.4 Metode Pengumpulan Data	18
3.5 Jenis dan Sumber Data	19

3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operational Variabel.....	19
3.7 Metode Analisis	22
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	22
3.7.2 Pengujian Kualitas Data	22
3.7.3 Analisis Webqual Index (WQI).....	23
3.7.4 Customer Satisfaction Index.....	24
BAB IV	27
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Hasil Penelitian	27
4.1.1 Hasil Pengumpulan Data	27
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	28
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif	31
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	33
4.1.5 Hasil Analisis WebQual Index (WQI).....	36
4.1.6 Customer Satisfaction Index (CSI).....	44
4.2 Pembahasan	45
BAB V KESIMPULAN	49
DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	14
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	16
Gambar 3. 2 Tampilan website Bukalapak	17
Gambar 4. 1 Demografi Responden Berdasarkan Kunjungan Pengguna.....	28
Gambar 4. 2 Demografi Responden Berdasarkan Pengalaman Pengguna.....	28
Gambar 4. 3 Demografi Responden Berdasarkan Rentang Usia	29
Gambar 4. 4 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4. 5 Demografi Responden Berdasarkan Kecamatan	30
Gambar 4. 6 Radar Chart Secara Keseluruhan.....	43



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi kemudahan Pengguna (Usability).....	7
Tabel 2. 2 Dimensi Kualitas informasi (information quality)	8
Tabel 2. 3 Dimensi Kualitas Interaksi (interaction quality)	8
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Skala Likert	19
Tabel 3. 2 Defenisi Operasional Variabel	20
Tabel 3. 3 Interpretasi WebQual Index (WQI)	24
Tabel 3. 4 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index	26
Tabel 4. 1 Perolehan kuisisioner	27
Tabel 4. 2 Tingkat Penerimaan Kuisisioner	27
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Berdasarkan Usability	31
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Berdasarkan Informace Quality	32
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Berdasarkan Service Interaction Quality	33
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Usability	33
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Information Quality	34
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Service Interaction Quality.....	34
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4. 10 Nilai Mean of Importance dan Maximum Score.....	36
Tabel 4. 11 Nilai Kuartil	37
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja	39
Tabel 4. 13 Nilai Weight Score	40
Tabel 4. 14 WebQual Index (WQI).....	41
Tabel 4. 15 Interpretasi WebQual Index	42
Tabel 4. 16 WebQual Index (WQI) Variabel	43
Tabel 4. 17 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index	44
Tabel 4. 18 Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	44

UNIVERSITAS
MIKROSKIL