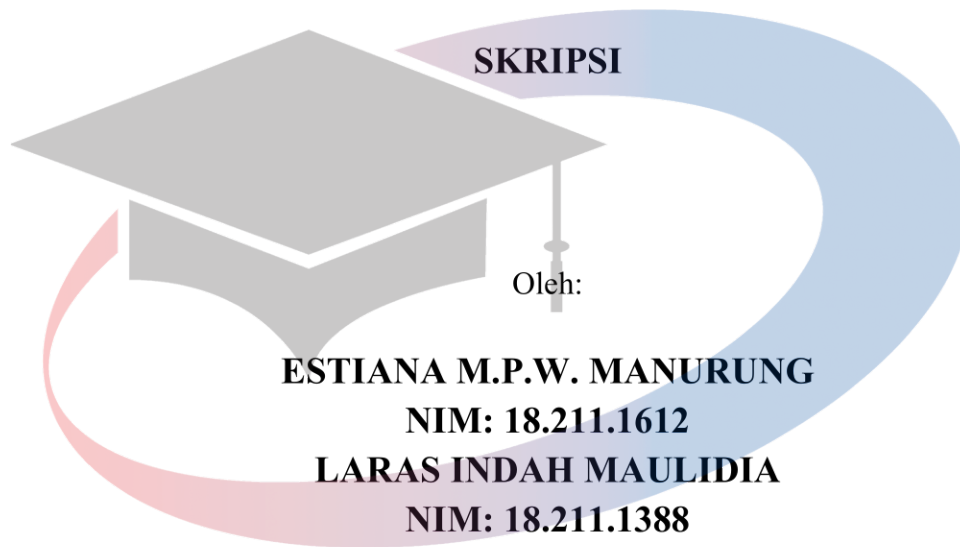


**ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE
MATAHARI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
4.0 DAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS(IPA)**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF E-COMMERCE MATAHARI
WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

FINAL RESEARCH

By:

ESTIANA M.P.W. MANURUNG

Student Number: 18.211.1612

LARAS INDAH MAULIDIA

Student Number: 18.211.1388

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL**

MEDAN

2022

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE MATAHARI MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0 DAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

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


Oleh :

ESTIANA M.P.W. MANURUNG
NIM : 18.211.1612
LARAS INDAH MAULIDIA
NIM : 18.211.1388

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Desi Arisandy, S.Kom., M.M.


Zulpa Salsabila, S.kom., M.M.S.I.

Medan, 22 Juli 2022

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 Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Estiana M.P.W.Manurung
NIM : 182111612
Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan Penulisan tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas *Website e- commerce* Matahari Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Metode *Importance Performance* (IPA)
Tempat Penelitian : Kota Medan
Alamat Tempat Penelitian : Kota Medan
No. Telepon Tempat Penelitian :

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar benar bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain untuk mengajarkannya) dan semua sumber, baik dikutip maupun yang 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 di tetapkan 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 Royalty 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 mempublikasikan Tugas akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagai 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, 19 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan



Estiana M.P.W.Manurung

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 : Laras Indah Maulidia
NIM : 182111388
Peminatan : Sistem Informasi 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 Matahari Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Metode Importance Performance (IPA)
Tempat Penelitian : Kota Medan
Alamat Tempat Penelitian : Kota Medan
No. Telepon Tempat Penelitian :

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar benar bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain untuk mengajarkannya) dan semua sumber, baik dikutip maupun yang 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 di tetapkan 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 Royalty 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 mempublikasikan Tugas akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagai 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, 19 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan



Laras Indah Maulidia

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE MATAHARI MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE (IPA)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengukur tingkat kualitas layanan website e-commerce Matahari dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang merupakan gap antara kepentingan dan kinerja dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Populasi pada penelitian ini adalah pengguna e-commerce Matahari pada masyarakat kota Medan dimana jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 387 responden. Hasil nilai WebQual Index dari masing-masing variabel yaitu kegunaan sebesar 0,731, kualitas informasi sebesar 0,859 dan kualitas interaksi layanan sebesar 0,732. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan website e-commerce Matahari masuk kedalam kategori baik dengan nilai WQI sebesar dan diperoleh juga tingkat kesesuaian sebesar 98,063 % dan tingkat kesenjangan sebesar -0,074 yang berarti kualitas website e-commerce Matahari belum memenuhi kepuasan pengguna

Kata kunci: *E-Commerce, Kualitas Website, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

The purpose of this study is to measure the level of service quality of Matahari's e-commerce website and to determine the level of user satisfaction which is the gap between interest and performance using WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The population in this study were Matahari e-commerce users in the city of Medan where the number of samples used in this study were 387 respondents. The results of the WebQual Index value of each variable are usability of 0.731, information quality of 0.859 and service interaction quality of 0.732. Based on these results, it can be concluded that the service quality of Matahari's e-commerce website is in the good category with a WQI value of 98.063% and a level of conformity of -0.074, which means that the quality of Matahari's e-commerce website has not met user satisfaction.

Keywords: *e-commerce, website quality, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karna berkat dari karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul *“Analisis Kualitas Website E-commerce Matahari Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Metode Importance Performance”*.

Penyusunan tugas akhir ini digunakan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan 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 karna itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan syukur dan terimakasih kepada:

1. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M. selaku Dosen pembimbing pertama yang telah banyak memberikan masukan dan saran-saran kepada peneliti sejak awal pembuatan Tugas Akhir sampai kepada terselesaikannya Tugas Akhir ini.
2. Ibu Zulpa Salsabila, S.kom., M.M.S.I. selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait., M.kom., selaku ketua Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim., S.Kom., selaku Ketua Program Study Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom. selaku wakil Ketua Program Study Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Murdiaty, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen wali kelas ES-A Pagi dan Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI selaku Dosen wali kelas E-Biz-A Pagi.
7. Bapak dan Ibu dosen Universitas Mikroskil Medan selama proses belajar mengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis.
8. Teristimewa kepada bapak Timbul dan Ibu Azizah beserta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini di selesaikan dengan baik.
9. Teristimewa kepada bapak Sihar Manurung dan Ibu Juniar Sitorus beserta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini di selesaikan dengan baik.

10. Trimakasih kepada penulis yaitu diri kami sendiri yang telah berjuang dan bisa bertahan hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini sampai selesai dengan baik dan tepat waktu.
11. Kepada kakak kelas kami yaitu Alni Kosasi Napitupulu, Merli Herpina Purba, Oktavia Pakpahan. Teman-teman kami Narsisko Manurung, Josua Sinaga, Raynaldi Sembiring, Sohibudin, geng Domba Tersesat dan tidak lupa kepada seluruh teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, dan saran kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
12. Kepada teman-teman Mikroskil Youth Care (MYCare) Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan semangat selama penyusunan Tugas Akhir ini.
13. Kepada Jefri Nichol yang sudah hadir menjadi penyemangat di saat penulis merasa lelah dan ingin menyerah selama pengerjaan Tugas Akhir hingga selesai.
14. Kepada seluruh responden yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas waktu dan informasi yang telah Bapak/Ibu dan Saudara/i bagi penulis. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan baik dalam materi maupun dalam teknik penyusunan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakannya.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, Oleh karena itu penulis sangat menghargai kritik dan saran dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/i dan pihak yang membutuhkan

Medan, 2022

Penulis

Estiana M.P.W. Manurung
Laras Indah Maulidia

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	6
1.4.1 Tujuan	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	2
2.1 Website	2
2.2 Kualitas <i>Website</i>	2
2.3 <i>E-Commerce</i>	8
2.4 Metode Webqual 4.0.....	9
2.4.1 <i>Usability</i> (Kegunaan).....	13
2.4.2 <i>Information quality</i> (Kualitas Informasi).....	13
2.4.3 <i>Interaction service quality</i> (Kualitas Layanan Interaksi).....	13
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	14
2.5.1 Analisis Kesesuaian	14
2.5.2 Analisis Kesenjangan.....	15
2.5.3 Analisis Kuadran IPA	15
2.6 Penelitian Terdahulu	17
2.7 Kerangka Penelitian/Model Konseptual.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Objek Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31

3.3.2 Sampel.....	32
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	34
3.7. Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	37
3.7.2 Pengujian Kualitas Data.....	37
3.7.3. Analisis Webqual Index (WQI)	38
3.7.4 Importance Performance Analysis (IPA).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1.1. Hasil Pengumpulan Data.....	45
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	47
4.1.3. Hasil Statistik Deskriptif.....	49
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	52
4.1.4.1. Hasil Uji Validitas.....	52
4.1.4.2. Hasil Uji Realibilitas.....	54
4.1.5. Hasil Analisis Webqual Index (WQI).....	54
4.1.5.1 Rata-Rata Tingkat Kepentingan (<i>Mean Of Importance</i>) dan <i>Maximum Score</i>	54
4.1.5.2 Rata-Rata Tingkat Persetujuan	57
4.1.5.3. <i>Weight Score</i>	58
4.1.5.4. WebQual Index (WQI) Secara Keseluruhan.....	60
4.1.5.5. Analisis Kualitas Website e-commerce Matahari.com Berdasarkan Tiga Variabel	61
4.1.6. Hasil Analisis Importance Performance Analysis	63
4.1.6.1. Tingkat Kesesuaian.....	63
4.1.6.2. Tingkat Kesenjangan	65
4.1.6.3. Kuadran IPA	67
4.2. Pembahasan.....	70
4.2.1. Webqual 4.0	70
4.3.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1. Kesimpulan	77

5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	vi
LAMPIRAN	1



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Webqual 4.0.....	11
Gambar 2. 2 Kuadran IPA	16
Gambar 2. 3 Kerangka Pemecahan Masalah	27
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	29
Gambar 3. 2 Tampilan awal website Matahari.com	30
Gambar 3. 3 Kuadran IPA	43
Gambar 4. 1 Demografi Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4. 2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4. 3 Demografis responden berdasarkan Kecamatan	48
Gambar 4. 4 Radar Chart Secara Keseluruhan	62
Gambar 4. 5 Hasil Kuadran IPA.....	68



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi dan Item WebQual 4.0	12
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	32
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3. 3 <i>Interprestasi WebQual Index (WQI)</i>	40
Tabel 4. 1 Perolehan Kuesioner	45
Tabel 4. 2 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	46
Tabel 4. 3 Analisis deskriptif Berdasarkan Usability	50
Tabel 4. 4 Analisis deskriptif Berdasarkan Information Quality	50
Tabel 4. 5 Analisis deskriptif Berdasarkan Interaction Service Quality.....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Usability.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Information Quality	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Interaction Service Quality	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji reabilitas	54
Tabel 4. 10 Nilai Mean of Importance dan Maximum Score	55
Tabel 4. 11 Nilai Kuartil	56
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Tingkat Persetujuan	57
Tabel 4. 13 Nilai Weight Score.....	59
Tabel 4. 14 Webqual Index	60
Tabel 4. 15 Interpretasi Webqual Index.....	61
Tabel 4. 16 Webqual Index (WQI) Variabel	61
Tabel 4. 17 Tingkat Kesesuaian.....	63
Tabel 4. 18 Tingkat Kesenjangan	65
Tabel 4. 19 Rata- Rata Skor Kinerja dan Kepentingan.....	67
Tabel 4. 20 Analisis Kuadran.....	69