

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE OLX DENGAN
METODE WEBQUAL 4.0 DAN E-S-QUAL**

SKRIPSI



Oleh :
Tengku Sonia Haviza
17.211.2947

Kartika
17.211.1925

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

**OLX WEBSITE SERVICE QUALITY ANALYSIS USING
WEBQUAL 4.0 AND E-S QUAL METHODS**

Final Research



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE OLX DENGAN
METODE WEBQUAL 4.0 DAN E-S-QUAL**

SKRIPSI

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

Oleh :

Tengku Sonia Haviza
17.211.2947

Kartika
17.211.1925

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

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

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

Medan, Juli 2021

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 : Tengku Sonia Haviza
NIM : 17.211.2947
Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

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

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Layanan Website Olx dengan Metode Webqual 4.0 dan E-S-Qual
Tempat Penelitian : Kota Medan
Alamat Tempat Penelitian : Kota medan
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya 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 dikemudian 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, mengalih media/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 buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 2021

Saya yang membuat pernyataan,



Tengku Sonia Haviza

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 : Kartika
NIM : 17.211.1925
Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

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

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Layanan Website Olx dengan Metode Webqual 4.0 dan E-S-Qual
Tempat Penelitian : Kota Medan
Alamat Tempat Penelitian : Kota medan
No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya 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 dikemudian 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, mengalih media/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 buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 2021

Saya yang membuat pernyataan,



Kartika

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE OLX DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN E-S QUAL

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas layanan website dan tingkat kepuasan pengguna terhadap website OLX dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan E-S Qual. Objek penelitian ini adalah pengguna website OLX yang ada di kota Medan. Data yang dapat digunakan dari kuesioner yang disebarakan yaitu 399 data. Nilai WebQual Index (WQI) masing-masing variabel yaitu kualitas informasi adalah 0,684 sebagai nilai terendah, dan kualitas kegunaan adalah 0,829 sebagai nilai tertinggi. Atribut dengan WQI tertinggi ialah UQ_8 "Website memberikan pengalaman yang positif", dan atribut dengan WQI terendah ialah IQ_1 "Informasi yang tersedia pada website Olx.co.id sangat akurat". Dihasilkan weight score adalah 375,639 dan maximum score adalah 498,025, sehingga WQI website OLX adalah 0,754, menunjukkan kualitas layanan website tergolong baik. Namun tingkat kepuasan pengguna masih rendah terhadap kinerja layanan yang diberikan. Gap tertinggi pada variabel privasi bernilai -1,28, dan gap terendah pada variabel efisiensi bernilai - 0,66. Dan atribut dengan gap tertinggi yaitu P_2 "Melindungi informasi pembayaran/transaksi secara online", atribut dengan gap terendah yaitu E_3 "Informasi dalam Website Olx.co.id membantu saya menemukan barang dengan cepat".

Kata kunci: *Kualitas Layanan, WebQual, E-S Qual, WebQual Index, Zone of Tolerance (ZoT)*

Abstract

The purpose of this study was to measure the level of website service quality and the level of user satisfaction with the OLX website using the WebQual 4.0 and E-S Qual methods. The object of this research is the OLX website users in the city of Medan. The data that can be used from the distributed questionnaires are 399 data. The value of the WebQual Index (WQI) of each variable, namely the quality of information is 0.684 as the lowest value, and the quality of usability is 0.829 as the highest value. The attribute with the highest WQI is UQ_8 "The website provides a positive experience", and the attribute with the lowest WQI is IQ_1 "The information available on the Olx.co.id website is very accurate". The resulting weight score is 375,639 and the maximum score is 498.025, so the WQI of the OLX website is 0.754, indicating the quality of the website's service is good. However, the level of user satisfaction is still low on the performance of the services provided. The highest gap on the privacy variable is -1.28, and the lowest gap on the efficiency variable is -0.66. And the attribute with the highest gap is P_2 "Protecting payment/transaction information online", the attribute with the lowest gap is E_3 "Information on the Olx.co.id Website helps me find goods quickly".

Keywords: *Service Quality, WebQual, E-S Qual, WebQual Index, Zone of Tolerance (ZoT)*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “*Analisis Kualitas Layanan Website OLX dengan Metode WebQual 4.0 dan E-S Qual*”.

Penyusunan tugas akhir ini digunakan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan Program Sarjana di Program Studi Sistem Informasi pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan.

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

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah banyak melakukan bimbingan, saran, serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr.Pahala Sirait, S.T., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Chaterine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Ibu Angela, S.Kom., M.MSI., selaku wali kelas ES-A Sore dan Ibu Sophya Hadini Marpaung, S.Kom., selaku wali kelas ES-A pagi.
7. Bapak dan Ibu dosen STMIK Mikroskil Medan.
8. Teristimewa kepada bapak Tengku Syafalli Adrun dan Ibu Syamsiah beserta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, Doa dan arahan baik moral dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

9. Teristimewa kepada bapak Alamsyah dan Ibu Kartini beserta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moral dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Kepada Trisna Djie yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, beserta teman dan sahabat sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik
11. Juga Panboel (Kucing Peliharaan tersayang) yang sudah menjadi *MoodBoster* penulis selama pengerjaan Tugas Akhir hingga selesai.

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, 2021

Penulis,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL
Tengku Sonia Haviza
Kartika

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.4.1 Tujuan	5
1.4.2 Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 <i>Website</i>	7
2.2 <i>E-commerce</i>	9
2.3 <i>Human Computer Interaction (HCI)</i>	11
2.4 <i>Kualitas Website</i>	11
2.5 <i>WebQual 4.0</i>	12
2.5.1 <i>Konsep WebQual Index (WQI)</i>	14
2.6 <i>E-S Qual</i>	16
2.6.1 <i>Zone of Tolerance (ZoT)</i>	18
2.7 <i>Kerangka Pemecahan Masalah</i>	19
2.8 <i>Penelitian terdahulu</i>	22
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 <i>Desain Penelitian</i>	29

3.2 Objek Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3.1 Populasi Penelitian.....	32
3.3.2 Sampel Penelitian	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Jenis dan Sumber Data	34
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.7 Metode Analisis.....	40
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	40
3.7.2 Pengujian Kualitas Data	40
3.7.3 Analisis <i>WebQual Index</i> (WQI).....	41
3.7.4 <i>Zone of Tolerance</i> (ZoT)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Hasil Pengumpulan Data	45
4.1.2 Hasil Analisis Demografis	45
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	48
4.2 Uji Kualitas Data	54
4.2.1 Hasil Uji Validitas Data.....	54
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	56
4.3 Hasil Analisis <i>WebQual Index</i>	57
4.3.1 <i>Mean of Importance</i> (MOI) dan <i>Maximum Score</i> (MS)	57
4.3.2 Nilai Rata – Rata Kinerja	59
4.3.3 <i>Weight Score</i>	60
4.3.4 Hasil <i>WebQual Index</i> (WQI).....	62
4.4 Hasil Analisis <i>Zone of Tolerance</i> (ZoT).....	63
BAB V KESIMPULAN	78
Daftar Pustaka.....	79

LAMPIRAN..... 87

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 311



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	21
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	29
Gambar 3. 2 Tampilan Olx.co.id.....	31
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4. 2 Diagram Batang Kecamatan.....	47
Gambar 4. 3 Diagram Batang Frekuensi Pengguna	48
Gambar 4. 4 Pemetaan Posisi Layanan Sekarang, MSS, dan MSA.....	67



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pernyataan WebQual 4.0.....	13
Tabel 2. 2 Pernyataan E-S Qual	17
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	34
Tabel 3. 2 Deskripsi Operasional Variabel	35
Tabel 3. 3 Interpretasi WebQual Index (WQI)	42
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data Responden.....	45
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Usability Quality.....	48
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Information Quality	49
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Service Interaction Quality.....	50
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Efficiency.....	51
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Fulfillment	52
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif System Availability	52
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Privacy	53
Tabel 4. 9 Validitas Data.....	54
Tabel 4. 10 Reliabel Data.....	56
Tabel 4. 11 Hasil Mean of Importance dan Maximum Score.....	58
Tabel 4. 12 Nilai Rata - Rata Kinerja.....	59
Tabel 4. 13 Nilai Weight Score.....	61
Tabel 4. 14 Hasil Nilai WebQual Index.....	62
Tabel 4. 15 Interpretasi WebQual Index (WQI)	63
Tabel 4. 16 Nilai rata-rata Perceived Service, desired service, dan Adequate Service,	64
Tabel 4. 17 Nilai MSA, nilai MSS, serta nilai ZOT	65
Tabel 4. 18 Posisi MSA, posisi MSS, dan posisi ZOT	65
Tabel 4. 19 Ranking Prioritas Perbaikan.....	68
Tabel 4. 20 Perbaikan.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Design Kuesioner di Google Form.....	105
Lampiran 3 Jawaban Responden WebQual 4.0 (HARAPAN)	123
Lampiran 4 Jawaban Responden WebQual 4.0 (DIRASAKAN)	154
Lampiran 5 Jawaban Responden E-S Qual (HARAPAN).....	186
Lampiran 6 Jawaban Responden E-S Qual (DIRASAKAN).....	217
Lampiran 7 Jawaban Responden E-S Qual (MINIMUM)	248
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas WEBQUAL 4.0	280
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas E-S Qual	294
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas WebQual 4.0 dan E-S Qual.....	309



UNIVERSITAS
MIKROSKIL