

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE ORIFLAME
DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

SKRIPSI

Oleh:

**DEVI NATALIA SEMBIRING
16.211.3058
EGIANITHA VICTORIA BR BANGUN
16.211.3546**



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

MIKROSKIL

MEDAN

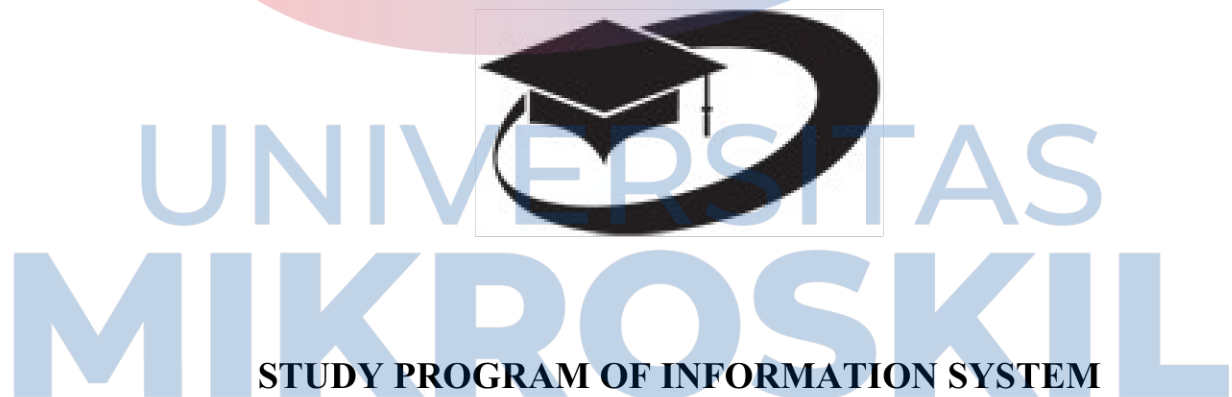
2020

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF E-COMMERCE ORIFLAME
WEBSITE USING WEBSQUAL4.0 AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

FINAL RESEARCH

By:

**DEVI NATALIA SEMBIRING
16.211.3058
EGIANITHA VICTORIA BR BANGUN
16.211.3546**



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

MIKROSKIL


MEDAN

2020

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE ORIFLAME
DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

SKRIPSI



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

Oleh:

DEVI NATALIA SEMBIRING
16.211.3058
EGIANITHA VICTORIA BR BANGUN
16.211.3546

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

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

Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI.

Medan, 2020
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 : Devi Natalia Sembiring
NIM : 16.211.3058
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 E-commerce Oriflame dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis
Tempat Penelitian : STMIK-STIE Mikroskil Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Thamrin No. 140 Medan – 20212
No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-4573767

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

Medan, 24 Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Devi Natalia Br Sembiring

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 : Egianitha Victoria Br Bangun

NIM : 16.211.3546

Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Website E-commerce Oriflame dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis

Tempat Penelitian : STMIK-STIE Mikroskil Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Thamrin No. 140 Medan – 20212

No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-4573767

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

Medan, 24 Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Egianitha Victoria Br Bangun

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE ORIFLAME DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

ABSTRAK

Belanja online atau belanja daring adalah tren yang pada saat ini sangat diminati oleh beberapa kalangan masyarakat yang disebut dengan e-commerce. Salah satu media yang sering digunakan dalam belanja online adalah website e-commerce. Sebagai pengguna website e-commerce, penjual maupun pembeli harus memiliki pemahaman yang baik mengenai kualitas layanan website. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website e-commerce Oriflame berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis. Metode WebQual 4.0 digunakan untuk mencari WebQual Index berdasarkan 3 variabel, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi, sedangkan metode IPA digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan, dan klasifikasi atribut dalam kuadran IPA. Hasil penelitian memperoleh nilai WebQual Index sebesar 0,77 yang berarti interpretasi kualitas layanan website tergolong baik. Selain itu, diperoleh juga tingkat kesesuaian sebesar 96,78% dan tingkat kesenjangan -0,174 yang berarti kualitas layanan website belum memenuhi harapan pengguna.

Kata kunci: *e-commerce, kualitas website, WebQual, Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

Online shopping or online shopping is a trend that is currently very popular with some people called e-commerce. One of the media that is often used in online shopping is e-commerce websites. As e-commerce website users, sellers and buyers must have a good understanding of the quality of website services. This study aims to analyze the quality of the Oriflame e-commerce website based on user perceptions using the WebQual 4.0 method and Importance Performance Analysis. WebQual 4.0 method is used to find WebQual Index based on 3 variables, namely usability, information quality, and service quality interaction, while the IPA method is used to find the level of conformity, the level of inequality, and classification of attributes in the IPA quadrant. The results obtained a WebQual Index value of 0.77, which means that the interpretation of website service quality is good. In addition, a level of conformity of 96.78% and a gap of -0.174 were obtained which meant that the quality of website services did not meet user expectations.

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kualitas *Website E-commerce* Oriflame dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*”.

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 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 kepada:

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, kritik, dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom, M.TI., selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, kritik, dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., 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 Chatrine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku wali kelas E-Biz-A Pagi dan Ibu Angela, S.Kom., M.MSI., selaku wali kelas ES-A Pagi.
7. Bapak dan Ibu dosen STMIK Mikroskil Medan.
8. Para mahasiswa STMIK Mikroskil Medan yang telah banyak membantu dengan memberikan data dan keterangan yang diperlukan penulis selama pembuatan tugas akhir.
9. Teristimewa kepada Bapak Lensa Sembiring dan Ibu Darlina Sinaga beserta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril

dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

10. Teristimewa kepada Bapak Teger Bangun dan Ibu Tima Br Ginting, S.pd beserta keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
11. Kepada sahabat-sahabat kami yaitu Alni Kosasi Napitupulu, Merli Herpina Purba, Duma Simamora, Irma Siahaan, Elmaria Br Ginting, Afiva Utari, Megawari Perangin-angin, Amd.Kom, Vivi Selfi Vitaloka Purba, Lisa Marpaung, Jessica Martisela Simamora, dan seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan moril.
12. Kepada teman-teman Ikatan Mahasiswa Sistem Informasi (IMSI) yang telah memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna serta memiliki beberapa kekurangan dan kelemahan, baik dari segi tata bahasa maupun dari segi materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar dijadikan sebagai bahan perbaikan untuk selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya. Terima kasih.

Medan, 2020
Penulis,

Devi Natalia Sembiring
Egianitha Victoria Br Bangun

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
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
2.1 <i>Website</i>	7
2.2 Kualitas <i>Website</i>	7
2.3 <i>E-commerce</i>	8
2.4 Metode WebQual	10
2.4.1 Kegunaan (<i>Usability</i>)	12
2.4.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	12
2.4.3 Kualitas Layanan Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)	12
2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
2.6 Penelitian Terdahulu	15
2.7 Kerangka/Model Konseptual	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.5 Jenis dan Sumber Data	27

3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	27
3.7	Metode Analisis.....	30
3.7.1	Statistik Deskriptif	30
3.7.2	Pengujian Kualitas Data.....	30
3.7.3	Analisis <i>WebQual Index</i> (WQI).....	31
3.7.4	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1	Hasil Penelitian	37
4.1.1	Hasil Pengumpulan Data	37
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	38
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif	41
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data.....	42
4.1.5	Hasil Analisis <i>WebQual Index</i> (WQI).....	44
4.1.6	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	51
4.2	Pembahasan.....	58
4.2.1	WebQual 4.0	58
4.2.2	<i>Importance Performance Analysis</i>	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kuadran IPA.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka/Model Konseptual	20
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	22
Gambar 3. 2 Tampilan Awal <i>Website</i> Oriflame.....	24
Gambar 3. 3 Kuadran IPA.....	36
Gambar 4. 1 Demografi Responden Berdasarkan Kujungan Pengguna	38
Gambar 4. 2 Demografi Responden Berdasarkan Jurusan	39
Gambar 4. 3 Demografi Responden Berdasarkan Semester	39
Gambar 4. 4 Demografi Responden Berdasarkan Shift	40
Gambar 4. 5 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4. 6 Radar Chart Secara Keseluruhan	50
Gambar 4. 7 Klasifikasi Kuadran IPA	55



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

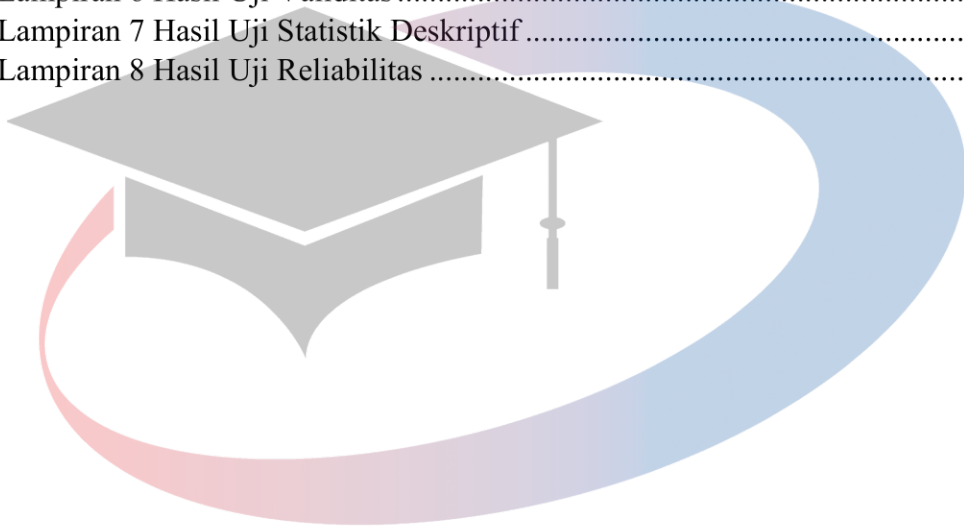
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator WebQual 4.0.....	11
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Skala Likert.....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.3 Interpretasi WebQual <i>Index</i> (WQI).....	33
Tabel 4. 1 Perolehan Kuesioner	37
Tabel 4. 2 Hasil Penyebaran Kuesioner	38
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Berdasarkan Usability.....	41
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Berdasarkan Information Quality	41
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Berdasarkan Service Interaction Quality	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Usability	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i>	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Service Interaction Quality	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 10 Nilai Mean of Importance dan Maximum Score	45
Tabel 4. 11 Nilai Kuartil	46
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja	47
Tabel 4. 13 Nilai Weight Score.....	48
Tabel 4. 14 WebQual <i>Index</i> (WQI).....	48
Tabel 4. 15 Interpretasi WebQual Index	49
Tabel 4. 16 WebQual Index (WQI) Variabel.....	50
Tabel 4. 17 Tingkat Kesesuaian	51
Tabel 4. 18 Tingkat Kesenjangan (Gap)	53
Tabel 4. 19 Rata-Rata Skor Kinerja dan Kepentingan.....	54
Tabel 4. 20 Analisi Kuadran	56

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 Tampilan Kuesioner <i>Google Form</i>	78
Lampiran 3 Contoh Kuesioner Penelitian yang Sudah Diisi	78
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kepentingan (<i>Importance</i>)	96
Lampiran 5 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Kinerja (<i>Performance</i>).....	96
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	96
Lampiran 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif	136
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	137



UNIVERSITAS MIKROSKIL