

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

SKRIPSI

Oleh:

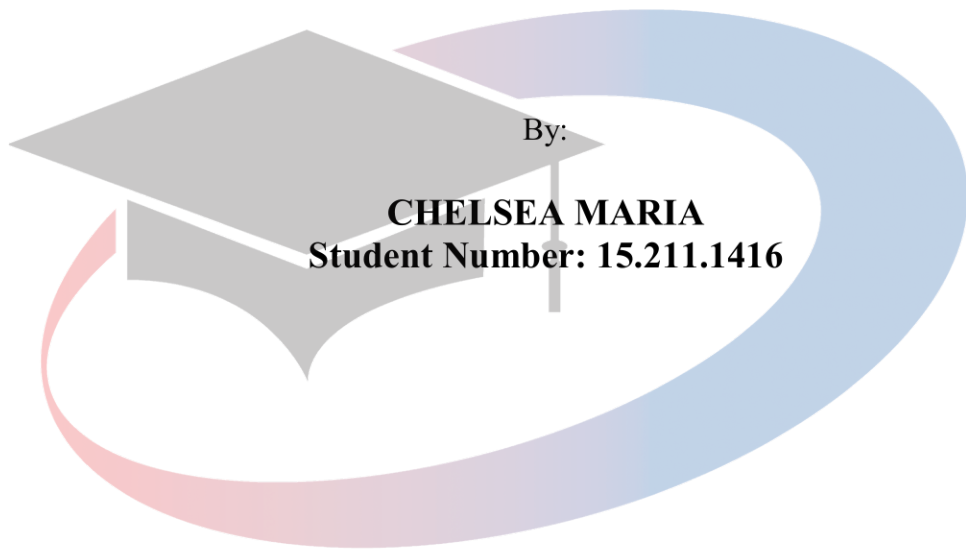
**CHELSEA MARIA
NIM: 15.211.1416**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**THE ANALYSIS OF BUKALAPAK E-COMMERCE WEBSITE
QUALITY USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS METHODS**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE BUKALAPAK
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:

CHELSEA MARIA
NIM: 15.211.1416

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

Gunawan, S.Kom., M.T.I.

Medan, Juli 2019

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,

Gunawan, S.Kom., M.T.I.



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 : Chelsea Maria
NIM : 15.211.1416
Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas *Website e-Commerce* BukaLapak dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*
Tempat Penelitian : STMIK-STIE Mikroskil Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. M. H. Thamrin No. 140, Sei Rengas II, Kec. Kota Medan, Kota Medan, Sumatera Utara, 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, 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 2019

Saya yang membuat pernyataan,



Chelsea Maria

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

Abstrak

Belanja online merupakan salah satu aktivitas dalam pemanfaatan teknologi. Salah satu media yang sering digunakan dalam belanja online adalah website e-commerce. Website e-commerce dapat disebut sebagai pengganti toko offline yang dapat diakses melalui internet. Salah satu contoh website e-commerce yang paling banyak diminati adalah BukaLapak. 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 BukaLapak berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode WebQual 4.0 digunakan untuk mencari WebQual Index berdasarkan 3 (tiga) 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 0,72 yang berarti interpretasi kualitas layanan website tergolong baik. Selain itu, diperoleh juga tingkat kesesuaian senilai 88,21% dan tingkat kesenjangan -0,48 yang berarti kualitas layanan website belum memenuhi harapan pengguna. Prioritas perbaikan website adalah atribut yang berada pada kuadran I, yaitu USA_1 dan SIQ_7.

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

Abstract

Online shopping is one of the activities in the use of technology. One of the media that is often used in online shopping is an e-commerce website. e-Commerce websites can be called as a substitute for offline stores that can be accessed via the internet. One of the most popular e-commerce website examples is BukaLapak. As an e-commerce website user, sellers and buyers must have a good understanding of the website services quality. This research aims to analyze the quality of BukaLapak e-commerce website based on user perceptions using the WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The WebQual 4.0 method is used to search the WebQual Index based on three variables, i.e. usability, information quality, and service interaction quality, while the IPA method is used to find the conformity level, gap level, and classification of attributes in the IPA quadrant. The research result obtained a WebQual Index of 0.72 which means that the interpretation of the website services quality is good. In addition, it also obtained a conformity level of 88.21% and a gap level of -0.48 which means that the website services quality had not met user expectations. The main priority attributes that should be improved are in the first quadrant, i.e. USA_1 and SIQ_7.

Keywords: *e-commerce website, 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* BukaLapak 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 terima kasih kepada:

1. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, kritik, dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Catherine, S.Kom., M.MSI., selaku Pendamping Pembimbing yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, kritik, dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Murdiaty, S.Kom., M.T.I., selaku Kepala UPT Laboratorium Komputer STMIK Mikroskil Medan.
6. Seluruh dosen STMIK Mikroskil Medan yang selama ini telah banyak membantu dan memberikan data dan keterangan yang diperlukan penulis selama penyelesaian tugas akhir.
7. Para mahasiswa yang telah banyak membantu dengan memberikan data dan keterangan yang diperlukan penulis selama pembuatan tugas akhir.

8. Teristimewa kedua orang tua dan saudara penulis yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan baik moril dan materil selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya tugas akhir ini.
9. Teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir 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 di dalamnya. 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, Juli 2019

Penulis,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL
Chelsea Maria

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 <i>Website</i>	6
2.1.2 Kualitas <i>Website</i>	7
2.1.3 <i>e-Commerce</i>	7
2.1.4 Metode <i>Service Quality</i> (ServQual).....	9
2.1.5 Metode WebQual	12
2.1.5.1 <i>Usability</i> (Kegunaan).....	13
2.1.5.2 <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi).....	14
2.1.5.3 <i>Service/Interaction Quality</i> (Kualitas Layanan Interaksi).....	15
2.1.6 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Objek Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	24

3.5	Jenis dan Sumber Data	25
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.7	Metode Analisis.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Hasil Penelitian.....	34
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	34
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi)	35
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	37
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	39
4.1.4.1	Hasil Uji Validitas	39
4.1.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	40
4.1.5	Hasil Analisis WebQual Index (WQI)	41
4.1.5.1	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (<i>Mean of Important</i>) dan <i>Maximum Score</i>	41
4.1.5.2	Rata-Rata Tingkat Kinerja	43
4.1.5.3	<i>Weight Score</i>	44
4.1.5.4	WebQual Index (WQI) Secara Keseluruhan.....	45
4.1.5.5	Analisis Kualitas Website BukaLapak Berdasarkan Tiga Variabel 46	
4.1.6	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	48
4.1.6.1	Tingkat Kesesuaian.....	48
4.1.6.2	Tingkat Kesenjangan	49
4.1.6.3	Kuadran IPA	51
4.2	Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 ServQual Model	10
Gambar 2.2 Analisis <i>Gap</i> ServQual.....	11
Gambar 2.3 Kuadran IPA.....	16
Gambar 2.4 Kerangka/Model Konseptual	19
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	21
Gambar 3.2 Tampilan Awal <i>Website</i> BukaLapak.....	22
Gambar 3.3 Kuadran IPA.....	33
Gambar 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Jurusan.....	36
Gambar 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Semester	36
Gambar 4.4 Demografi Responden Berdasarkan <i>Shift</i>	37
Gambar 4.5 <i>Radar Chart</i> Secara Keseluruhan.....	47
Gambar 4.6 Klasifikasi Kuadran IPA	52

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Atribut WebQual 4.0.....	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Subpopulasi.....	23
Tabel 3.2 Jumlah Subsampel.....	24
Tabel 3.3 Skala Likert	25
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.5 Interpretasi WebQual <i>Index</i> (WQI).....	30
Tabel 4.1 Perolehan Kuesioner	34
Tabel 4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner	35
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Berdasarkan <i>Usability</i>	37
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Berdasarkan <i>Information Quality</i>	38
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Berdasarkan <i>Service Interaction Quality</i>	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Usability</i>	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i>	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i>	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.10 Nilai <i>Mean of Importance</i> dan <i>Maximum Score</i>	41
Tabel 4.11 Nilai Kuartil	42
Tabel 4.12 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja	43
Tabel 4.13 Nilai <i>Weight Score</i>	44
Tabel 4.14 WebQual <i>Index</i> (WQI).....	45
Tabel 4.15 Interpretasi WebQual <i>Index</i>	46
Tabel 4.16 WebQual <i>Index</i> (WQI) Variabel	46
Tabel 4.17 Tingkat Kesesuaian	48
Tabel 4.18 Tingkat Kesenjangan (<i>Gap</i>).....	49
Tabel 4.19 Rata-Rata Skor Kinerja dan Kepentingan.....	51
Tabel 4.20 Analisis Kuadran.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Tampilan Kuesioner Google <i>Form</i>	72
Lampiran 3 Contoh Kuesioner Penelitian yang Sudah Diisi	77
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kepentingan (<i>Importance</i>).....	82
Lampiran 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja (<i>Performance</i>) 95	
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	108
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas	109
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	116



UNIVERSITAS
MIKROSKIL