

**ANALISA PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* E-BPR TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana



HARIATY SIMANGUNSONG

11180060

Program Studi Sistem Informasi

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer (STMIK) Nusa Mandiri

Jakarta

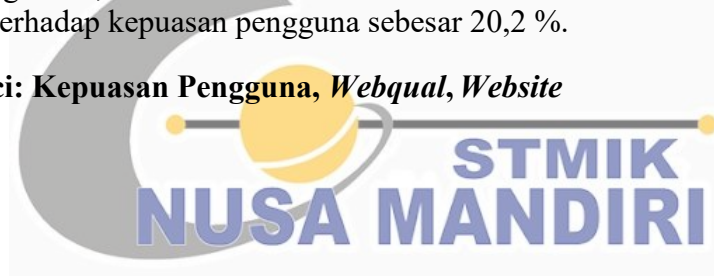
2018

ABSTRAK

Hariaty Simangunsong (11180060), Analisa Pengaruh Kualitas *Website* E-bpr Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual

Kepuasan pengguna merupakan hal yang paling penting untuk menjadi tolak ukur bagi perusahaan. PT. Usaha Karya Bina Mandiri ingin meningkatkan kualitas *website* yang ada sehingga pengguna semakin puas dan banyak yang melakukan aktifitas transaksi dan pencarian informasi perusahaan melalui *website* ebpr.co.id, namun sejauh ini PT. Usaha Karya Bina Mandiri belum tahu kekurangan dari *website* ebpr.co.id, sehingga membutuhkan evaluasi untuk mengetahui kualitas *website* dan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi hubungan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Webqual 4.0 yang dilakukan pada ebpr.co.id. Populasi dan sampel diambil dari PT. Usaha Karya Bina Mandiri dan beberapa cabang Bank BPR Ukabima yang merupakan Group dari PT. Usaha Karya Bina Mandiri. Kriteria yang diambil berdasarkan bagian pekerjaan masing-masing karyawan. Secara keseluruhan berdasarkan uji regresi linier berganda bahwa didapatkan nilai R Square 0.202 berarti kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 20,2 %.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *Webqual*, *Website*



ABSTRACT

Hariaty Simangunsong (11180060), Analyst of the Effect of E-bpr Website Quality On User Satisfaction by Using the Webqual Method

User satisfaction is the most important thing to be a benchmark for the company. PT. Karya Karya Bina Mandiri wants to improve the quality of existing websites so that users are more satisfied and many do transaction activities and search for company information through the ebpr.co.id website, but so far PT. Usaha Karya Bina Mandiri do not yet know the shortcomings of the ebpr.co.id website, so it requires an evaluation to determine the quality of the website and the level of user satisfaction. This research was conducted to evaluate the relationship of user satisfaction using the Webqual 4.0 method conducted on ebpr.co.id. Population and sample taken from PT. Usaha Karya Bina Mandiri and several branches of Bank BPR Ukabima which are a Group of PT. Usaha Karya Bina Mandiri. Criteria taken based on the work section of each employee. Overall based on multiple linear regression tests that obtained the value of R Square 0.202 means the quality of usability, information quality and interaction quality has a significant influence on user satisfaction by 20.2%.

Keywords: User Satisfaction, Webqual, Website

**STMIK
NUSA MANDIRI**

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPS	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
 KATA PENGANTAR	 vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR SIMBOL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Permasalahan	3
1.3. Maksud Dan Tujuan	3
1.4. Metode Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Hipotesis	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. <i>Website</i>	7
2.1.2. Metode <i>Webqual</i>	8
2.1.3. Kualitas Kegunaan	10
2.1.4. Kualitas Informasi	10
2.1.5. Kualitas Layanan Interaksi	10
2.1.6. Kepuasan Pengguna	10
2.1.7. Populasi Dan Sampel.....	11
2.1.8. Skala <i>Likert</i>	11
2.1.9. Sumber Data	13
2.1.10. Variabel Penelitian	14
2.1.11. Hipotesis	16
2.1.12. Kuesioner.....	17
2.1.13. SPSS	17
2.2. Penelitian Terkait	18
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian	21

BAB III	METODE PENELITIAN	22
	3.1. Tahapan Penelitian	22
	3.1.1. Tahapan Persiapan Penelitian	23
	3.1.2. Tahapan Pengumpulan Data	24
	3.1.3. Tahapan Pengolahan Data	25
	3.2. Instrumen Penelitian	29
	3.2.1. Desain Kuesioner	30
	3.2.2. Pengukuran Variabel	34
	3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi Dan Sampel Penelitian	35
	3.3.1. Metode Pengumpulan Data	35
	3.3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian	36
	3.4. Metode Analisis Data	39
	3.4.1. Tabulasi Data	39
	3.4.2. Tahapan Analisis Data.....	40
	3.4.3. Uji Asumsi	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
	4.1. Profil Responden	42
	4.1.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	42
	4.1.2. Pengolahan Data Responden	43
	4.2. Hasil Instrumen Penelitian	44
	4.2.1. Uji Validitas Dan Reabilitas Instrumen.....	44
	4.3. Uji Asumsi	55
BAB V	PENUTUP	60
	5.1. Kesimpulan	60
	5.2. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (2016). Kualitas Layanan Website E-Commerce Lazada . co . id Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS Vol.1, No. 1, Desember 2016, 42-54 E-ISSN: 2548-3587, 1(1)*, 42–54.
- Ariantoro, T. R., & Kom, M. (2017). (STUDI KASUS : STIK BINA HUSADA PALEMBANG), *VI(1)*, 73–80.
- Cucus, A. (2014). Fakultas Ilmu Komputer.
- Fauziah, D. N., & Wulandari, D. A. N. (2018). Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer, 3(2)*, 173–180. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.55-61>
- Kharisma, M., & Anggraeni, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Bjb Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb Rasuna Said Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal TECHNO Nusa Mandiri, 15(1)*, 13–18. Retrieved from <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/techno/article/viewFile/808/pdf>
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekata Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi, 14(1)*, 51. <https://doi.org/10.17933/bpostel.2016.140105>
- Pratama, Y. (2015). Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom. *E-Proceeding of Management, 2(1)*, 1649–1658.
- Siregar, R. K. D., & Fitriawan, R. A. (2018). Analisis Kualitas Website RUANGGURU.COM Menggunakan WebQual 4 . 0 dan IPA (Importance Performance Analysis). *E-Proceeding of Management, 5(1)*, 1201–1208. <https://doi.org/10.1080/17439760.2017.1291850>
- Sopiah, N. (n.d.). Pendahuluan Metodologi Penelitian. *2014*, 419–426.
- Sunarto, D. (2016). ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE PT BADAK ISSN 2338-137X, *5(11)*, 1–8.

Syafrullah, M. J., Wardhana, A., & Si, M. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING BANK MANDIRI METODE WEBQUAL (Studi Kasus Mahasiswa Telkom University) THE EFFECT OF INTERNET BANKING BANK MANDIRI SERVICE QUALITY ON BANK MANDIRI CUSTOMERS SATISFACTION USING METHOD WEBQUAL (Case Study on Stud, 2(2), 1856–1863.

