

**ANALISIS KUALITAS APLIKASI ASABRI *MOBILE*
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

ANGGA ADI PUTRA

11213160

**Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informatika
Universitas Nusa Mandiri
Jakarta
2022**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan do'a dalam kehidupan saya.
2. Saudara/i saya yang senantiasa memberikan motivasi untuk terus belajar dan menuntut ilmu.
3. Diri saya sendiri, terimakasih sudah dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan semaksimal mungkin.

Terimakasih atas segala doa yang tak pernah henti dan motivasi dalam setiap menjalani kehidupan dalam mencapai segala mimpi serta cita-cita bersama. Semoga Allah SWT selalu melindungi, dan melimpahkan kebahagiaan serta rezeki yang berlimpah untuk kita semua. Aamiin.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

LEMBAR PENYATAAN KEASLIHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angga Adi Putra
NIM : 11213160
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Analisis Kualitas Aplikasi Asabri *Mobile* Menggunakan Metode *Webqual***”, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tugas akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Jakarta, Januari 2023

Yang Menyatakan,



Angga Adi Putra

LEMBAR PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angga Adi Putra
NIM : 11213160
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: “**Analisis Kualitas Aplikasi Asabri Mobile Menggunakan Metode *Webqual***”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Januari 2023

Yang Menyatakan,



Angga Adi Putra

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Angga Adi Putra
NIM : 11213160
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Aplikasi Asabri Mobile Menggunakan Metode Webqual

Telah dipertahankan pada periode 2022-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 17 Januari 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Siti Nurlela, M. Kom



.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Rizki Aulianita, M. Kom



.....

Penguji II : Syifa Nur Rakhmah, M. Kom

.....

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Aplikasi Asabri Mobile Menggunakan Metode Webqual**” adalah hasil karya tulis asli Angga Adi Putra dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan ijin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini :

Nama : Angga Adi Putra
Alamat : Villa Mutiara Jaya Blok M6/7 No RT 002 RW 007
Desa Wanajaya, Kec. Cibitung, Kab. Bekasi
No. Hp : 085743813720
E-mail : anggaadiputraa26@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, “**Analisis Kualitas Aplikasi Asabri Mobile Menggunakan Metode Webqual**”

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Universitas Nusa Mandiri.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri Jakarta.
4. Ibu Siti Nurlela, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/ibu dosen Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri Jakarta.
6. PT. ASABRI (Persero) yang telah memberikan tempat untuk penelitian ini.
7. Orang tua dan adik-adikku yang selalu mendoakan dan memberi motivasi.
8. Rekan mahasiswa kelas 11.8AB.06 Sistem Informasi.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Jakarta, Januari 2023

Penulis,



Angga Adi Putra

ABSTRAK

Angga Adi Putra (11162937), Analisis Kualitas Aplikasi Asabri Mobile Menggunakan Metode Webqual

Aplikasi adalah program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaan tertentu. Seperti halnya *Asabri Mobile* yang dikembangkan oleh perusahaan untuk memberikan layanan prima terhadap pesertanya dalam bidang teknologi. Namun tidak sedikitnya aduan dan komplain terhadap aplikasi karena terkendala saat registrasi/login, update data diri dan *desain interface* yang tidak *user friendly*, yang menyebabkan masih banyak peserta kesulitan dalam pengoperasian aplikasi *Asabri Mobile*. Sehingga untuk mengatasi kendala tersebut diperlukan analisis kualitas sebuah aplikasi dengan cara pengukuran kualitas berdasarkan persepsi pengguna. Dalam penelitian ini untuk pengukuran kualitas menggunakan metode *webqual* dengan instrumen tiga dimensi utama *webqual 4.0*. Penelitian ini dilakukan di PT ASABRI (Persero) dengan penyebaran kuesioner secara online kepada pengguna aplikasi *Asabri Mobile*. Dari pengumpulan data kuesioner yang di dapat, kemudian diolah dan diuji menggunakan SPSS 24. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah perkembangan aplikasi *Asabri Mobile* yang lebih baik, didapat bahwa Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kualitas Kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Asabri Mobile*.

Kata Kunci : Analisis Kualitas, Aplikasi, Webqual, Asabri Mobile



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Angga Adi Putra (11162937). Analysis of Asabri Mobile Application Quality Using the Webqual Method

Applications are programs developed to meet user needs in carrying out certain jobs. As is the case with Asabri Mobile, which was developed by the company to provide excellent service to its participants in the technology sector. However, there were not a few complaints and complaints about the application due to problems with registration/login, updating personal data and an interface design that was not user friendly, which caused many participants to experience difficulties in operating the Asabri Mobile application. So to overcome these obstacles, it is necessary to analyze the quality of an application by measuring quality based on user perceptions. In this study, the quality measurement uses the webqual method with the main three-dimensional instrument webqual 4.0. This research was conducted at PT ASABRI (Persero) by distributing questionnaires online to Asabri Mobile application users. From the collection of questionnaire data obtained, it was then processed and tested using SPSS 24. The results obtained in this study were the development of a better Asabri Mobile application, it was found that Information Quality, Service Quality and Usability Quality had a positive effect on Asabri Mobile user satisfaction.

Keywords : Quality Analysis, Application, Webqual, Asabri Mobile



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Huda dan B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce," *Systematics*, vol. 1, no. 2, hlm. 81–88, 2019.
- [2] B. Sumantri, "pengaruh kualitas pelayanan dan produk Pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah," *Jurnal Economia*, vol. 10, no. 2, hlm. 141–147, 2014.
- [3] F. Andriani, "Pengaruh iklan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen Tokopedia (studi kasus pada pengguna tokopedia di Jabodetabek)," *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, vol. 1, no. 3, hlm. 266–278, 2021.
- [4] A. Faza dan A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual," *Jurnal Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, hlm. 88–99, 2021.
- [5] E. Suryani, M. T. Departemen, M. Teknologi, B. Keahlian, I. Fakultas, dan B. Dan, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Situs Gotomalls. Com Menggunakan Metode WebQual Irianto Bunga Pratama 9112205407 Dosen Pembimbing," 2017.
- [6] S. Siyoto dan M. A. Sodik, *Dasar metodologi penelitian*. Literasi media publishing, 2015.
- [7] J. Hutahaean, *Konsep sistem informasi*. Deepublish, 2015.
- [8] S. Santoso dan J. Hutahaean, "Aplikasi Toko Buku Online Berbasis Mobile E-commerce," dalam *Seminar Nasional Royal (SENAR)*, 2018, vol. 1, no. 1, hlm. 339–344.
- [9] L. Setiyani, J. Wagiar, dan E. Tjandra, "Analisis Kualitas Sistem Aplikasi Dapodik Pada Koordinator Wilayah Bidang Pendidikan Kecamatan Kutawaluya Menggunakan Model Webqual 4.0," *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 15, no. 2, hlm. 55–62, 2020.
- [10] S. Syaifullah dan D. O. Soemantri, "Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Cv. Zamrud multimedia network)," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, hlm. 19–25, 2016.
- [11] Rezita Suryani dan Ade, "Analisis Kualitas Website Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Menggunakan Aplikasi Shopee," 2019.

- [12] Alifiarga dan Hafiz, “Penerapan metode webqual 4.0 pada pengukuran kualitas website pencarian kerja (studi kasus: Jobstreet),” 2019.
- [13] Y. Malau dan P. Pusfitaningrum, “Ananlisi Kualitas Website JD. ID Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *JIEET (Journal of Information Engineering and Educational Technology)*, vol. 2, no. 2, hlm. 109–116, 2018.
- [14] Angga A. Putra dan M. K. Siti Nurlela, “Analisis Kualitas Aplikasi Asabri Mobile Menggunakan Metode Webqual,” 2023.
- [15] Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, 2013.
- [16] M. Silalahi, “Analisis Website mataharimall. com Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus Pelanggan Di Kota Batam),” *Computer Based Information System Journal*, vol. 3, no. 2, 2015.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI