

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE LINTASARTA.NET
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA
PT. LINTASARTA JAKARTA PUSAT**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

DEDI IRAWAN

11213015

**Program Studi Sistem Informasi
Universitas Nusa Mandiri Jakarta
Jakarta
2022**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Analisis Kualitas Website Lintasarta.net Menggunakan Metode Webqual 4.0 pada PT Lintasart Jakarta Pusat”.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Dalam penulisan skripsi ini, Penulis selalu mendapatkan dorongan, bimbingan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ketua Universitas Nusa Mandiri Jakarta.
2. Wakil Ketua Universitas Nusa Mandiri Jakarta.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mnadiri Jakarta.
4. Bapak Sulistianto SW, M.M., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak/ibu dosen Teknik Informatika Universitas Nusa Mnadiri Jakarta yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
6. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
7. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8A.01

PERSEMBAHAN

“Bismillaahirrahmaanirraahim”

Sujud syukur kepada Allah SWT, aku bersyukur kepadamu, dengan diberi jalan untuk mencapai keinginanku, dengan ridhomu, kebesaranmu, ilmu-mu ya allah, doa ini tak berhenti mengalir untuk menyebut namamu ya allah, engkau maha pengasih dan maha penyayang dan alhamdulillah atas ridhomu ya allah hamba dapat melangkah menyelesaikan skripsi ini ya allah.

Kupersembahkan ungkapan terima kasihku kepada:

Skripsi saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu, terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini. untuk istri ku tercinta fitria Nurul azyyati saya ucapkan terimakasih karena telah begitu baik dan simpatik , saya berhasil mengatasi semua tantangan ini hanya karena kamu dan saya memiliki harapan masa depan yang lebih baik dan untuk Dosen Pembimbing tersabar bapak Sulistianto yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,:

Nama : Dedi Irawan
NIM : 11213015
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul:

“Analisis Kualitas Website Lintasarta.net Menggunakan Metode Webqual 4.0 pada PT Lintasarta Jakarta Pusat”, adalah asli (orisinal) 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 Skripsi 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.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 01 Januari 2023
Yang menyatakan,

Matrai

Dedi Irawan

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini,:

Nama : Dedi Irawan
NIM : 11213015
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: “Analisis Kualitas Website Lintasarta.net Menggunakan Metode Webqual 4.0 pada PT Lintasarta Jakarta Pusat”, 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.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 01 Januari 2023

Yang menyatakan,

Matrai 10.000

Dedi irawan

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dedi Irawan
NIM : 11213015
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS WEBSITE LINTASARTA.NET
MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA
PT. LINTASARTA JAKARTA PUSAT

Untuk dipertahankan pada periode II -2022 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 01 Januari 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing I : Sulistianto SW, M.M , M.Kom

DEWAN PENGUJI

Penguji I :

Penguji II :

PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “Analisis Kualitas Website Lintasarta.net Menggunakan Metode Webqual 4.0 pada PT Lintasarta Jakarta Pusat” adalah hasil karya tulis asli Dedi Irawan 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 kepastakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

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

Nama : Dedi Irawan
Alamat : Jl. Kesatriyaan RT003 / RW005 kelurahan Cilincing
kecamatan Cilincing Jakarta Utara
No. Telp : 082114585773
E-mail : Dediirawan232@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

1. Koefisien Determinasi.....	47
2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	48
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	48
1. Usability Terhadap Kepuasan Konsumen	48
2. Information Quality Terhadap Kepuasan Konsumen ...	49
3. Interaction Quality Terhadap Kepuasan Konsumen	50

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN

LAMPIRAN



2.2. Penelitian Terkait	15
2.3. Tinjauan Organisasi atau Objek Penelitian	18

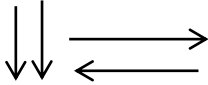
BAB III PEMBAHASAN

3.1. Tahapan Penelitian	20
3.2. Metode Penelitian	23
3.2.1. Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel	23
A. Pengumpulan Data	23
B. Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.2.2. Teknik Uji Instrumen	27
A. Uji Validitas	28
B. Uji Reliabilitas	29
3.3. Metode Analisis Data	29
3.3.1. Uji Asumsi Klasik Regresi	29
1. Uji Normalitas	29
2. Uji Heterokedastisitas	30
3. Uji Autokorelasi	30
4. Uji Multikolinearitas	31
3.3.2. Pengujian Hipotesis	31
1. Uji Parsial (Uji t)	31
2. Koefisien Determinasi	32
3. Uji Simultan (Uji F)	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Data Responden	34
4.1.1 Analisis Data Primer	34
4.1.2. Karakteristik Responden	34
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.1.3. Kuesioner Webqual 4.0	35
4.2. Implementasi Data webqual	35
4.2.1. Uji Validitas dan Reabilitas	37
4.2.2. Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi	40
4.2.3. Hasil Uji Normalitas	40
4.2.4. Hasil Uji Heterokedastisitas	41
4.2.5. Hasil Uji Autokorelasi	42
4.2.6. Hasil Uji Multikolinearitas	44
4.3 Pengujian Hipotesis	44

DAFTAR SIMBOL



FLOW LINE

Untuk menggambarkan hubungan proses dari satu proses ke proses yang lain.



SUBROUTINE

Untuk menggambarkan proses pemanggilan sub Program dari main program.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1. Dimensi Webqual 4.0	9
Tabel II.2. Teknik Sampling	13
Tabel III.1. Bobot Skor Skala Likert	24
Tabel III.2. Variabel Dalam Penelitian Webqual 4.0.....	26
Tabel III.3. Indikator Instrumen Penelitian	27
Tabel III.4. Pengambilan Keputusan Autokorelasi	30
Tabel IV.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel IV.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel IV.3. Keusioner Webqual 4.0	35
Tabel IV.4. Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Usability</i> X1	37
Tabel IV.5. Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Information Quality</i> X2	38
Tabel IV.6. Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Interaction Quality</i> X3	38
Tabel IV.7. Hasil Pengujian Reliabilitas	39
Tabel IV.8. Hasil Pengujian Kolmogorov Smirnov	41
Tabel IV.9. Hasil Uji Glejser	42
Tabel IV.10. Hasil Durbin Watson	43
Tabel IV.11. Hasil Perhitungan Durbin Watson	43
Tabel IV.12. Hasil Uji Multikolineritas	44
Tabel IV.13. Hasil Uji t Parsial	45
Tabel IV.14. Hasil Koefisien Determinasi	47
Tabel IV.15. Hasil Uji Statistik F	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1. Dimensi Webqual 4.0	9
Gambar II.2. Teknik <i>Sampling</i>	13
Gambar II.3. Struktur Organisasi	18
Gambar III.1. Skema Tahapan Penelitian	20
Gambar IV.1. Grafik P-Plot Normalitas Residual	40

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A.1 Kuesioner Webqual 4.0	53
Lampiran A.2 Hasil Data Kuesioner.....	55
Lampiran A.3 Hasil Output Data SPSS	
Lampiran B.1 Tabel r Product Momen	
Lampiran B.2 Tabel Durbin Watson.....	
Lampiran B.3 Tabel Distribusi Nilai t Tabel	
Lampiran B.4 Tabel Distribusi Nilai F Tabel.....	

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Simbol.....	xiv
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka	6
A. Website	6
B. Metode Webqual	6
C. Metode Regresi Linier Berganda	12
D. Skala Likert	12
E. Teknik Sampling	13
F. Populasi	14
G. Sampel	14
H. SPSS	14

ABSTRAK

Dedi Irawan (11213015) ANALISIS KUALITAS WEBSITE LINTASARTA.NET MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA PT LINTASARTA JAKARTA PUSAT

Website merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Untuk mengetahui kualitas sebuah website maka perlu dilakukan pengukuran, dengan melakukan pengukuran kualitas suatu website dapat diketahui Kepuasan pengguna terhadap website tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 mengacu pada tiga dimensi inti mewakili kualitas sebuah Website, yaitu usability, Information Quality, Service Interaction Quality. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner populasi dari penelitian ini adalah karyawan Lintasarta, sampel dari penelitian ini 28 kuesioner. Setelah data diperoleh dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini analisis regresi menggunakan uji asumsi klasik, dan analisis linear berganda. Kemudian untuk pengujian hipotesis digunakan uji F dan uji t. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah Usability Quality, Information Quality dan Interaction quality berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: *kualitas website, usability, information, interaction quality*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Dedi Irawan (11213015) ANALYSIS OF LINTASARTA.NET WEBSITE QUALITY USING WEBQUAL 4.0 METHOD AT PT LINTASARTA JAKARTA PUSAT

Website is a form of mass media that is published through internet network that can be accessed anywhere and anytime. To know the quality of a website it is necessary to measure, by doing measurement of the quality of a website can be known user satisfaction against the website. In this study using the WebQual 4.0 method refers to the three core dimensions representing the quality of a Website, namely usability, Information Quality, Service Interaction Quality. This research was conducted using a questionnaire the population of this study were Lintasarta employees, sample from this study 28 questionnaires. After the data is obtained, it is tested for validity and reliability. In this study, the regression analysis used the assumption test classical, and multiple linear analysis. Then for hypothesis testing F test and t test are used. The results obtained in this study are Usability Quality, Information Quality and Interaction quality have a positive effect on consumer satisfaction.

Kata kunci: *kualitas website, usability, information, service interaction*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Pahlevi, T. I. Wijaksana, S. Sos, and M. Si, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE MALESBANGET . COM DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4 . 0 QUALITY ANALYSIS OF MALESBANGET . COM WEBSITE USING," vol. 5, no. 2, pp. 2524–2530, 2018.
- [2] J. Saputra *et al.*, "Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA," *J. Sains Komput. Inform. (J-SAKTI)*, vol. 5, no. 1, p. 318, 2021.
- [3] O. G. Hekhmattyar and D. Supriyadi, "Measurement Satisfaction Information System Quality Service On BSI Using Webqual And CSI," vol. 2, no. 2, pp. 2–7, 2017.
- [4] P. Studi, T. Informatika, S. Tinggi, and T. Pagar, "Analisa usability pada website traveloka," vol. 09, no. 75, pp. 172–180.
- [5] I. G. S. Rahayuda, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE ALUMNI STIKOM BALI MENGGUNAKAN," vol. 5, no. 2, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852576.
- [6] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Studi Kasus : MyBest E-learning System UBSI . Website Quality Measurement Based on Webqual 4 . 0 Method . A Research on MyBest E-learning System UBSI .," vol. 09, no. 3, pp. 300–306, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [7] W. Herta, "Analisis kualitas layanan website e-filing menggunakan metode webqual dan ipa (studi kasus: kpp pratama Palembang)," *dalam J. Metod. E-filing Menggunakan Dan, Webqual*, p. hlm 9, 2018.
- [8] R. M. Kosanke, "濟無No Title No Title No Title," vol. 4, no. 1, pp. 678–686, 2019.
- [9] R. Rahmawati and S. Anwar, "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Intelekt. Keislaman, Sos. dan Sains*, vol. 7, no. 1, pp. 1–10, 2018, doi: 10.19109/intelektualita.v7i1.2335.
- [10] S. Jaya, "Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Benu di Bandar Lampung.," pp. 13–53, 2018.
- [11] E. Triyanto, H. Sismoro, and A. D. Laksito, "Implementasi Algoritma Regresi Linear Berganda Untuk Memprediksi Produksi Padi Di Kabupaten Bantul," *Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 4, no. 2, pp. 66–75, 2019, doi: 10.36341/rabit.v4i2.666.
- [12] L. A. Utami, A. Ishaq, and N. Maulidiyah, "Analisa Pengaruh Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna," *Sinkron*, vol. 3, no. 1, pp. 31–37, 2018, doi: 10.33395/sinkron.v3i1.10146.
- [13] D. Firmansyah and Dede, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review," *J. Ilm. Pendidik. Holistik*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022, doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.

- [14] Sugiyono, "Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian," *Metod. Penelit.*, pp. 32–41, 2018.
- [15] H. E. Puteri, "Menentukan Populasi dan Sampel," *Ris. Ekon. dan Perbank. Islam*, no. April, p. 2, 2020, doi: 10.13140/RG.2.2.28776.01285.
- [16] P. Studi, P. Fisika, F. Keguruan, D. A. N. Ilmu, and U. K. Indonesia, "UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA," 2020.
- [17] M. Kharisma and S. Anggraeni, "Pengaruh Kualitas Layanan Bjb Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb Rasuna Said Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. TECHNO Nusa Mandiri*, vol. 15, no. 1, pp. 13–18, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/techno/article/viewFile/808/pdf>
- [18] S. R. Tambunan and A. S. Hasibuan, "Analisis Kualitas Website Politeknik Negeri Medan Politeknik Negeri Medan Website Quality Analysis," vol. 4, no. 4, pp. 2141–2147, 2022, doi: 10.34007/jehss.v4i4.1020.
- [19] S. Informatika, J. Kramat, R. No, and J. Pusat, "ANALISA KUALITAS WEB EMPLOYEE SELF SERVICE (ESS) PADA PT . PLN UIPJBB MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4 . 0 DAN," vol. 3, no. 2, pp. 230–244, 2020.
- [20] R. Kemala, D. Siregar, and R. A. Fitriawan, "Analisis Kualitas Website Ruangguru. Com Menggunakan Webqual 4. 0 Dan Ipa (Importance Performance Analysis) Ruangguru. Com Website Quality Analysis Using Webqual 4. 0 and Ipa (Importance Performance Analysis)," *Vol*, vol. 5, no. 1, pp. 1201–1208, 2018.
- [21] D. Devitasari, T. Wati, and S. Sarika, "Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *J. Inform. Univ. Pamulang*, vol. 6, no. 1, p. 57, 2021, doi: 10.32493/informatika.v6i1.8130.
- [22] Sugiyono, "Download metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r & d sugiyono pdf Click here to get file," p. 380, 2017.
- [23] A. R. A. Nalendra *et al.*, *Statistika Seri Dasar dengan SPSS*. 2021.
- [24] S. D. Analyst, "E-book Statistika Gratis ... Uji Asumsi Klasik Regresi Linear E-book Statistika Gratis ...," pp. 1–9.
- [25] N. W. A. Rosita, Isharijadi, and J. Murwani, "Pengaruh Ukuran Perusahaan dan Profitabilitas Terhadap Harga Saham pada Perusahaan Jasa yang Terdaftar di BEI," *Forum Ilm. Pendidik. Akunt. Univ. PGRI Madiun*, vol. 6, no. 2, pp. 1–13, 2018.