

**IMPLEMENTASI PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE ICCS
PADA PT. SOHO INDUSTRI PHARMASI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Sarjana

NUR KURNIA INDAH

11190100

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr Wb

Dengan Mengucap puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini telah selesai, dan saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang tua saya, yang selalu mendukung, memotivasi dan yang selalu memberikan doa untuk kesuksesan saya.
2. Kakak – kakak saya, yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini, selalu memberikan arahan dan motivasi untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima Kasih kepada teman-teman yang selalu mendukung, memotivasi dan memberikan semangat tanpa henti sehingga saya bisa melanjutkan dan menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
4. Kepada Teman-teman Kelas yang selalu bersedia untuk sharing dan memberi semangat tanpa henti.
5. Terima Kasih kepada Kakak Regina, kakak Juag dan kakak Ruby yang selama ini selalu mendengarkan curahan hati saya, memberikan arahan dan memberikan semangat selalu.
6. Purwono Raharjo, Terima kasih telah menjadi salah satu teman seperjuangan yang selalu ada dan selalu memberikan semangatnya dalam mengerjakan skripsi ini. Semoga sukses selalu.
7. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing Bapak Nicodias Palasara yang selalu memberikan masukan, arahan dan selalu memberikan semangat.

Wassalamualaikum Wr Wb.

“Hidup yang tidak teruji bukanlah kehidupan yang berharga”

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nur Kurnia Indah

NIM : 11190100

Prodi Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Implementasi Pengukuran Kualitas Website ICCS Pada PT. SOHO Industri Pharmasi”**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/di publikasi di manapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihan manapun juga. Apabila di kemudian 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 dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 31 Juli 2023

Yang Menyatakan,

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Nur Kurnia Indah

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nur Kurnia Indah
NIM : 11190100
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi 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: **“Implementasi Pengukuran Kualitas Website ICCS Pada PT. SOHO Industri Pharmasi”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin 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
Tanggal : 31 Juli 2023
Yang Menyatakan,

(Nur Kurnia Indah)

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nur Kurnia Indah
NIM : 11190100
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Implementasi Pengukuran Kualitas Website ICCS Pada PT.
SOHO Industri Pharmasi

Untuk dipertahankan pada periode I-2023 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, 31 Juli 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Nicodias Palasara, M.kom

DEWAN PENGUJI

Penguji I :

Penguji II :

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul **“Implementasi Pengukuran Website ICCS Pada PT. SOHO Industri Pharmasi”** adalah hasil karya tulis asli NUR KURNIA INDAH dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan 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 seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

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

Nama	: Nur Kurnia Indah
Alamat	: Villa Gading Harapan 5 Blok H10 No 59 RT 003/RW 012 Satria Mekar, Tambun Utara, Kab. Bekasi
No. Telp	: 087825728989
E-Mail	: nurkurniaindah24@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 Skripsi ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul penulisan skripsi, yang penulis ambil adalah sebagai berikut: **“Implementasi Pengukuran Website ICCS Pada PT. SOHO Industri Pharmasi”**

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Strata Satu (S1) Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan lancar, oleh karena itu pada kesempatan ini, ijinilah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri
5. Bapak Nicodias Palasara, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Bapak/Ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / Karyawan / Dosen dilingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Bapak Aswan dan Ibu Selaku Ketua PT. SOHO Industri Pharmasi
9. Staff/Karyawan dilingkungan PT. SOHO Industri Pharmasi
10. Orang Tua dan Kakak yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Kelas 11.12B.11
12. Kepada Bapak Pimpinan CV. Cahaya Pelita Surya yang telah memberikan kemudahan dalam mengikuti setiap bimbingan yang ada.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. 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.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 31 Juli 2023
Penulis

Nur Kurnia Indah

ABSTRAK

Nur Kurnia Indah (11190100), Implementasi Pengukuran Website ICCS Pada PT. SOHO Industri Pharmasi

Website ICCS (Integrate Change Control System) pada PT. SOHO Pharmasi Industri sudah dibuat sejak tahun 2021, website tersebut digunakan untuk melakukan perubahan dalam penomoran bahan baku. Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 dengan 3 Variabel independent yaitu Information Quality, Usability dan Service Interaction Quality dan 1 variabel dependen Kepuasan Pengguna, hasil data lalu dianalisa Kembali menggunakan Teknik *Importance Performance Analysis*. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui kuesioner secara tidak langsung yaitu melalui penyebaran link google form. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ada 70 responden diambil dari user aktif website tersebut. Terdapat 16 butir pertanyaan yang diberikan kepada responden terdiri dari 12 pertanyaan variabel independent dan 4 pertanyaan dari variabel dependen. Ada beberapa Uji yang dilakukan dalam penelitian ini salah satunya Uji Reliabilitas dan Uji Validitas. Kesimpulan dari penelitian didapatkan bahwa kualitas website masih dianggap efektif dengan dasar hasil nilai rata-rata 0,8. Dan untuk perbaikan didapatkan dari hasil Analisa IPA di diagram Kartesius Kuadran I, dan ditemui 2 Indikator yang perlu diperhatikan untuk pengembangan website kedepan yaitu pada website yang belum mudah dioperasikan dan bisa memberikan informasi yang lebih detail.

Kata Kunci: Webqual 4.0, Software SPSS, Importance Performance Analysis, Kualitas Website

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Nur Kurnia Indah (11190100), Implementasi Pengukuran Website ICCS Pada PT. SOHO Industri Pharmasi

ICCS website (Integrated Change Control System) at PT. SOHO Pharmasi Industri has been created since 2021, this website is used to make changes in the numbering of raw materials. In this study, website quality was measured using the WebQual 4.0 method with 3 independent variables namely Information Quality, Usability and Service Interaction Quality and 1 dependent variable User Satisfaction, the data results were then analyzed again using Importance Performance Analysis Techniques. Data collection was carried out in this study through questionnaires indirectly, namely through the distribution of the Google Form link. The sample used in this study was 70 respondents taken from active users of the website. There are 16 questions given to respondents consisting of 12 independent variable questions and 4 questions from the dependent variable. There were several tests carried out in this study, one of which was the reliability test and the validity test. The conclusion from the study found that the quality of the website is still considered effective on the basis of the results of an average value of 0.8. And for improvement obtained from the results of the IPA analysis in the Cartesian Quadrant I diagram, and found 2 indicators that need to be considered for future website development, namely websites that are not easy to operate and can provide more detailed information.

Kata Kunci: Webqual 4.0, Software SPSS, Importance Performance Analysis, Website Quality

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Salamah, M. Fadhli, R. Kusumanto, and P. Negeri Sriwijaya Jl Srijaya Negara Bukit Besar Palembang, "EVALUASI PENGUKURAN WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM POLSRI DENGAN METODE WEBQUAL 4.0," 2020. [Online]. Available: <http://lms.polsri.ac.id/login/index.php>.
- [2] W. Berlian, D. Hasna¹, I. Kadek, and D. Nuryana², "Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *JEISBI*, vol. 02, p. 2021.
- [3] Prof. Dr. H. Djaali, "Metodologi_Penelitian_Kuantitatif," pp. 1–218, 2021, Accessed: Jul. 02, 2023. [Online]. Available: <https://play.google.com/books/reader?id=wY8fEAAQBAJ&pg=GBS.PA51&hl=id>
- [4] M. Rifqi Firdaus *et al.*, "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE CAKRAWALAMEDIA.CO.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, vol. 4, no. 1, 2020.
- [5] A. Manik *et al.*, "PENGARUH METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PENGARUH METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA THE IMPACT OF WEBQUAL 4.0 METHOD TOWARDS USER SATISFACTION OF POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA WEBSITE," 2017. [Online]. Available: www.polsri.ac.id
- [6] E. Ramadhanti and N. Marlana, "Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa)," *FORUM EKONOMI*, vol. 23, no. 3,

- pp. 431–441, 2021, [Online]. Available:
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI>
- [7] R. Priyastama, *Buku Sakti Kuasai SPSS Pengolahan Data dan Analisis Data*. Jawa Tengah: START UP, 2017.
- [8] D. Nur Fauziah, D. Ayu Nur Wulandari, S. Informasi, K. Akuntansi, S. Nusa Mandiri Jakarta, and A. BSI Karawang, “PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BUKALAPAK.COM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0”, [Online]. Available:
<http://www.nusamandiri.ac.id1>, <http://www.bsi.ac.id2>
- [9] S. W. W. Sudradjat A, “Metode webqual untuk mengukur kualitas website quick online booking PT Pos indonesia,” 2020.
- [10] B. A. W. Dewi Miarinda Yulianti, “Analisis Pengukuran Kualitas Website Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 20, no. 3, Sep. 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2782.
- [11] L. Amelia and I. Pradesan, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, vol. 14, no. 1, pp. 57–63, Nov. 2019, doi: 10.30864/jsi.v14i1.249.
- [12] I. Ismail and F. P. Al-Bahri, “WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) : Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner,” *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, vol. 3, no. 2, p. 52, Sep. 2019, doi: 10.35870/jtik.v3i2.87.
- [13] *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Informatika, 2017 : Kudus, 25 Juli 2017.*

- [14] S. Syofian, T. Setiyaningsih, and N. Syamsiah, “OTOMATISASI METODE PENELITIAN SKALA LIKERT BERBASIS WEB.”

