

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT.ANUGRAH
PADUA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**KITAWARI IHSANNU PRAYUDA MANIKS
12180281**

**Program Studi Informatika
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Nusa Mandiri
Jakarta
2023**

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim....

Motto

“Yakinkan dengan iman, Tanamkan dalam hati, Sampaikan dengan amal (Yakin Usaha Sampai)”

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT. Saya persembahkan karya sederhana ini, tentunya dengan ucapan terimakasih kepada seluruh support dari orang-orang terdekat yang telah memberikan bantuan moril maupun materil hingga skripsi ini bisa selesai dengan baik :

1. Terimakasih Kedua Orangtua saya dengan segala perjuangannya hingga saat ini. Berkat doa dan restunya saya menjadi begitu dimudahkan dan dilancarkan dalam segala urusan. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna, tanpa adanya doa kedua orangtua saya tidak bisa sampai di titik ini.
2. Terimakasih kepada Seseorang yang istimewa yaitu Denni Adriana Bancin yang telah memberi support kepada saya hingga saya bisa sampai di titik saat ini.
3. Terimakasih kepada Sahabat-sahabat terbaik, yang telah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini, baik saran maupun kritik sehingga hasil yang diharapkan bisa lebih maksimal.
4. Terimakasih kepada Seluruh Pihak PT. Anugrah Padua yang telah banyak memberikan bantuan berupa data dan informasi, sehingga mempermudah pembuatan karya ilmiah yang saya lakukan.
5. Terima kasih kepada Seorang direktur perusahaan PT. Anugrah Padua yaitu Bapak Dadang Marluis Padua yang telah banyak membantu saya sehingga saya bisa sampai di titik saat ini.
6. Terima kasih kepada Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Universitas Bina Sarana Informatika.
7. Terima kasih kepada Teman-teman Teknik Informatika angkatan 2018 yang berjuang bersama.
8. Terimakasih kepada Senior Atau Alumni Himpunan Mahasiswa Islam yang telah banyak memberi arahan kepada saya.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Kitawari Ihsannu Prayuda Maniks
NIM : 12180281
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Kualitas Layanan Website PT Anugrah Padua Menggunakan Metode Webqual 4.0”**, 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 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 : Bekasi

Pada Tanggal : 27 Juli 2023

Yang menyatakan,


The image shows a handwritten signature in black ink over a red revenue stamp. The stamp is from the Indonesian Ministry of Finance (KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA) and is for 10,000 Rupiah. It includes the text 'METERAI TEMPEL' and a unique code 'FBECBAKX402182836'. The signature is written in a cursive style.

Kitawari Ihsannu Prayuda Maniks

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Website PT Anugrah Padua Menggunakan Metode Webqual 4.0**” adalah hasil karya asli Kitawari Ihsannu Prayuda Maniks 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	: Kitawari Ihsannu Prayuda Maniks
Alamat	: Jln.Pemuda Kranji No.39 RT.03 RW.04 Kranji,Bekasi Barat
No.Telp	: 08126947029
Email	: yudhamanik1999@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Kitawari Ihsannu Prayuda Maniks
NIM : 12180281
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Analisis Kualitas Layanan Website PT Anugrah Padua Menggunakan Metode Webqual 4.0”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, pengelolaannya 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 : Bekasi

Pada Tanggal : 27 Juli 2023

Yang menyatakan,




Kitawari Ihsannu Prayuda Maniks

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Kitawari Ihsannu Prayudha Maniks
NIM : 12180281
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Website PT. Anugrah Padua Menggunakan Metode Webqual 4.0

Telah dipertahankan pada periode 2023-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 24 Agustus 2023

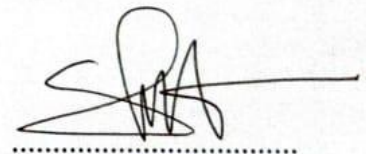
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Sri Muryani, M. Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Sari Hartini, M.Kom.



Penguji II : Siti Nur Khasanah, M.Kom.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat sehat, iman dan islam serta rahmah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi pada Program Sarjana ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi ini adalah sebagai berikut **“Analisis Layanan Website PT Anugrah Padua Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata satu (S1) Universitas Nusa Mandiri. Bahan penulisan diambil berdasarkan hasil dari observasi, Studi pustaka dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis sangat menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan dorongan dari semua pihak, penulis Skripsi ini tidak akan selesai. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Sri Muryani M.Kom selaku dosen pembimbing Skripsi.
6. Staff/Karyawan/Dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
7. Orang tua saya tercinta yang telah memberikan dukungan dengan sepenuh hati.
8. Denni Andriana Bancin yang telah memberi dukungan dengan sepenuh hati.
9. Seluruh keluarga saya yang telah memberi dukungan dengan sepenuh hati.
10. Dadang Marlius Padua sebagai direktur PT Anugrah Padua.
11. Staff PT Anugrah Padua.

ABSTRAK

Kitawari Ihsannu Prayuda Maniks (12180281), Analisis Layanan Website PT Anugrah Padua Menggunakan Metode Webqual 4.0

PT. Anugrah Padua yang berkembang pesat menyebabkan layanan organisasi dan perusahaan berubah. Seperti bisnis yang menjual produk melalui website dan menyediakan layanan informasi tentang produk kepada calon pembeli. Dalam hal ini, website telah menjadi bagian penting dari perusahaan, termasuk PT. Anugrah Padua. Kepercayaan meningkat karena keberadaan PT. Anugrah Padua sebagai rekanan dalam pendistribusian kendaraan yang akan diperdagangkan. PT. Anugrah Padua mengembangkan bisnis jasa transportasi mengikuti falsafah kerja pantang menyerah, jujur, dan fokus pada pekerjaan. Webqual 4.0 digunakan untuk menilai kualitas website PT. Anugrah Padua terhadap kepuasan konsumen pada paduaanugrah.com. Data primer digunakan; kuesioner dengan 27 pertanyaan menggunakan skala likert dibagikan kepada seratus responden. Data dikumpulkan dan diproses menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, berdasarkan pengujian hipotesis (Uji F), terdapat dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna PT. Anugrah Padua di situs webnya. Ini disebabkan oleh fakta bahwa, berdasarkan, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan tingkat interaksi dengan layanan, terdapat dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di situs web PT. Anugrah Padua. Nilai statistik yang diperoleh dari analisis regresi atau ANOVA.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Website Pelayanan, Webqual 4.0

The logo of Universitas Nusa Mandiri is displayed within a light blue rectangular frame. It features a stylized graphic at the top composed of three overlapping shapes: a grey one on the left, a purple one in the middle, and an orange one on the right. Below this graphic, the words "UNIVERSITAS" and "NUSA MANDIRI" are written in a bold, blue, sans-serif font, stacked on two lines.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Kitawari Ihsannu Prayuda Maniks (12180281), *Analysis of PT Anugrah Padua Website Services Using the Webqual 4.0 Method*

PT. Anugrah Padua so rapidly causes the services of organizations and companies to change. Such as that sell products through websites and provide information services about products to prospective buyers. In this case, the website has become an important part of the company, including PT. Anugrah Padua. Confidence increased due to the existence of PT. Anugrah Padua as a partner in the distribution of vehicles to be traded. PT. Anugrah Padua develops a transport services business following a work philosophy of abstinence, honesty, and focus on work. Webqual 4.0 is used to measure website quality. PT. Anugrah Padua against consumer satisfaction on paduaanugrah.com. Primary data was used; a questionnaire with 27 questions using the likert scale was distributed to a hundred respondents. Data is collected and processed using dual linear regression analysis tools and SPSS. The results of the study show that, based on the test of the hypothesis (Test F), there is a positive and significant impact on the satisfaction of PT users. Attack on their website. This is due to the fact that, based on the ease of use, the quality of information, and the level of interaction with the service, there is a significant impact on user satisfaction on the website. PT. Anugrah Padua. Statistical values obtained from regression analysis or ANOVA.

Keywords : Information System, Service Website, Webqual 4.0



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. M. Padua, "Website PT. Padua Anugrah," Dadang Marlius Padua, 2003. <http://anugrahpada.com/> (accessed Jun. 19, 2023).
- [2] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Mahasiswa (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Perspekt.*, vol. 18, no. 1, pp. 75–81, 2020, doi: 10.31294/jp.v18i1.7413.
- [3] 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.
- [4] A. Faza and A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual," *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, p. 88, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- [5] Y. Fernando, C. Apriyani, D. Pasha, and D. Alamsyah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu," *Resolusi Rekayasa Tek. Inform. dan Inf.*, vol. 2, no. 6, pp. 251–257, 2022, doi: 10.30865/resolusi.v2i6.406.
- [6] F. Fazlurrohman, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE fakdakom.walisongo.ac.id SEBAGAI SARANA INFORMASI AKADEMIK," pp. 1–79, 2019.
- [7] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [8] W. S. Fatmala, Suprpto, and A. Rachmadi, "Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 175–183, 2018.
- [9] A. Setiyorini, "Analisa pengukuran kualitas layanan website menggunakan metode WebQual," *J. Inf. Interaktif*, vol. 1, no. 1, pp. 26–33, 2016.
- [10] M. M. Webqual and E. D. Rasman, "Analisa Website Moodle Pt Xyz Dengan Moodle Website Analysis Using Webqual 4.0 Method."
- [11] P. B. Aidil and D. Raka, "Analisis Kualitas Website Kresnalife Menggunakan Metode Webqual 4.0," p. 76, 2019.
- [12] Internetworldstats, "Internet Usage in Asia," Internetworldstats. <http://www.internetworldstats.com/stats3.htm#asia%0D> (accessed Jun. 19, 2023).
- [13] Simarmata, *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta, 2010.
- [14] S. Sa'uda and N. Sopiah, "Penerapan Metode Webqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi," *Pros. SNaPP 2014 Sains, Teknol. dan Kesehat.*, no. 4, pp. 419–426, 2014.
- [15] P. Hendradi, T. Sukendar, and M. I. Saputro, "Pengaruh Kualitas Website Pt Go-Jek Indonesia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual," *J. Satya Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 44–57, 2017.
- [16] 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.