

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE TOKOPEDIA SELLER DENGAN
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

DIMAS WAHYUTOMO

12220180

Program Studi Teknik Informatika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

PERSEMBAHAN

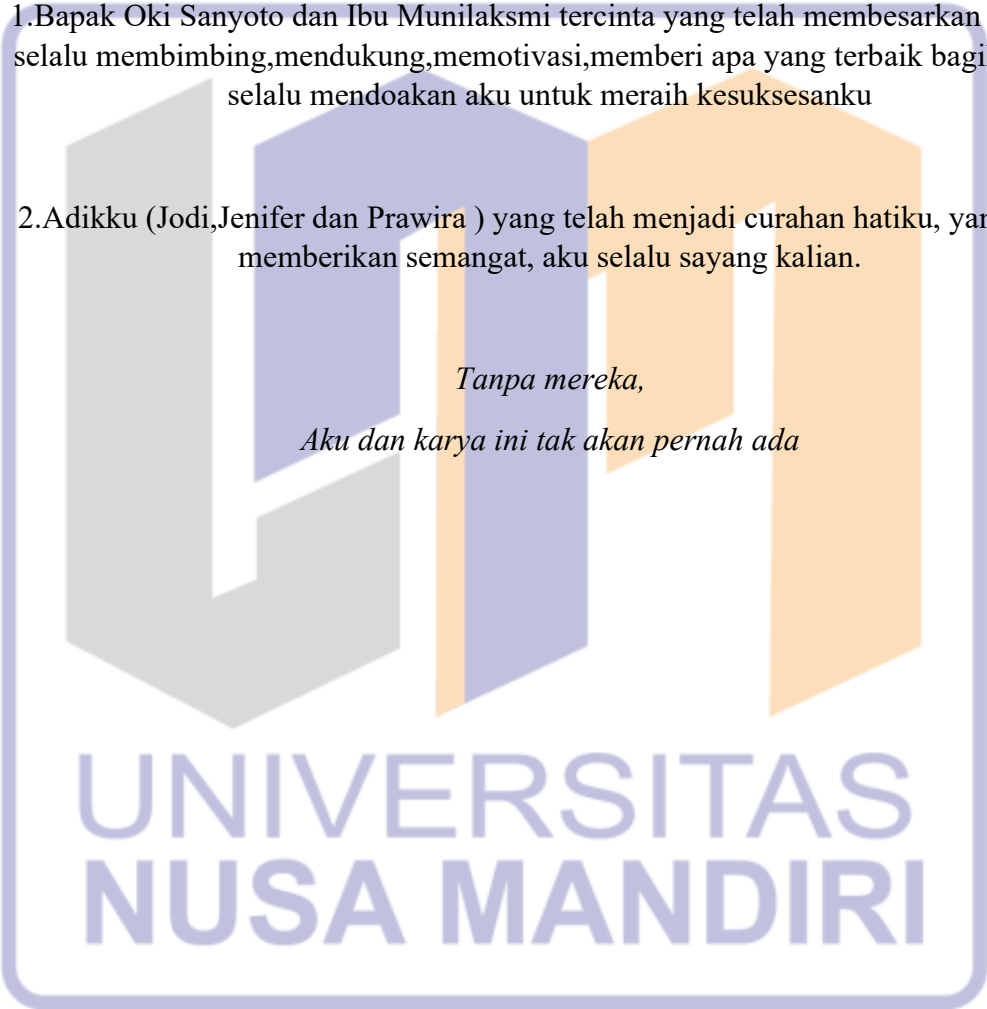
Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak Oki Sanyoto dan Ibu Munilaksmi tercinta yang telah membesarkan aku dan selalu membimbing, mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku

2. Adikku (Jodi, Jenifer dan Prawira) yang telah menjadi curahan hatiku, yang telah memberikan semangat, aku selalu sayang kalian.

Tanpa mereka,

Aku dan karya ini tak akan pernah ada



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Wahyutomo
NIM : 12220180
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: "**Analisis Kualitas Website Tokopedia Seller Dengan 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 : Jakarta

Pada tanggal : 31 Juli 2023

Yang menyatakan,



Dimas Wahyutomo

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dimas Wahyutomo

NIM : 12220180

Program Studi : Informatika

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: **“Analisis Kualitas Website Tokopedia Seller Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada 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 : 31 Juli 2023
Yang menyatakan,



Dimas Wahyutomo

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dimas Wahyutomo
NIM : 12220180
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website Tokopedia Seller Dengan 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, 16 Agustus 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Muhammad Rezki, M.Kom.

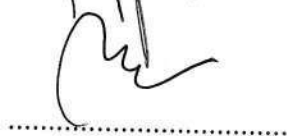


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Muhammad Hilman Fakhriza, M.Kom.



Penguji II : Muhammad Qomaruddin, M.Kom



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Website Tokopedia Seller Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0**” adalah hasil karya tulis asli DIMAS WAHYUTOMO 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 tau 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	: DIMAS WAHYUTOMO
Alamat	: Vila Indah Permai Jl. Towuti II Blok D12 No 9c, Bekasi Utara
No.Telp	: Hp. 087889545353
E-mail	: dimas_wahyu10@yahoo.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. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE TOKOPEDIA SELLER DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancer. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah 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 Muhammad Rezki, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Mandiri.

8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
9. Rekan-rekan mahasiswa kelas TI-12.8C.06

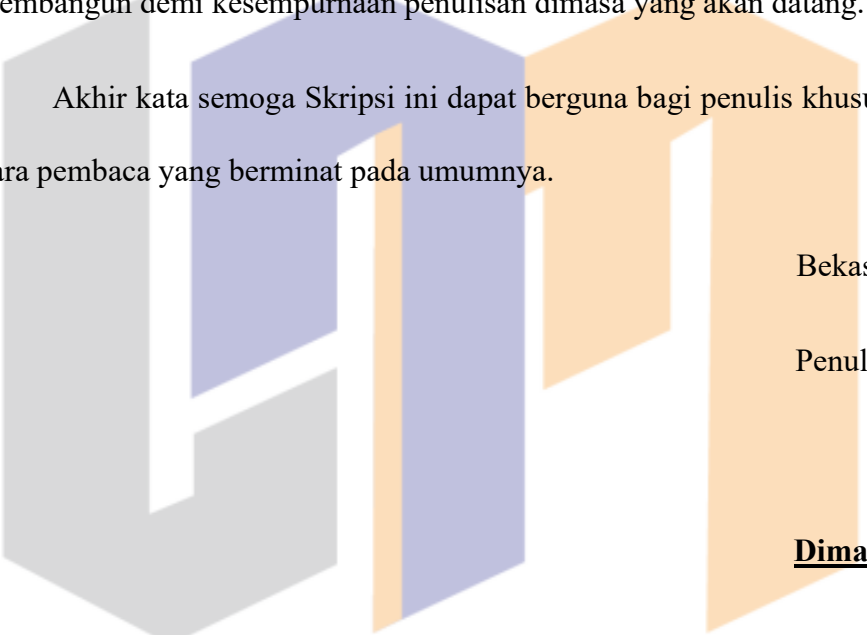
Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

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

Bekasi, 30 Juli 2023

Penulis

Dimas Wahyutomo



UNIVERSITAS
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 SKRIPSI.....	v
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
 Kata Pengantar.....	 vii
Abstrak.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Konsep Teknologi Informasi.....	6
2.1.2 Definisi Pengukuran.....	10
2.1.3 Definisi Kualitas.....	10
2.1.4 Definisi Website.....	12
2.1.5 WebQual 4.0.....	16

2.2 Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Web E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan WebQual 4.0.....	19
2.3 Tinjauan Objek Penelitian.....	21
2.3.1 Gambaran Umum Tokopedia Seller.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Tahapan Penelitian.....	26
3.1.1 Pendekatan.....	26
3.1.2 Instrumen.....	27
3.1.3 Tahapan.....	29
3.1.4 Analisa Data.....	30
3.1.5 Smart PLS.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Pengumpulan Data.....	31
4.2 Hasil Analisis Demografis.....	31
4.2.1 Platform Penjualan.....	31
4.2.2 Mengetahui Tokopedia Seller.....	33
4.3 Hasil Analisa Pengukuran Model Luar (Outer Model).....	33
4.3.1 Individual Item Reliability (Outer Loadings).....	34
4.3.2 Internal Consistency Reliability.....	34
4.3.3 Average Variance Extracted (AVE).....	35
4.3.4 Discriminant Validity.....	36
4.4 Hasil Analisis Struktur Model (Inner Model).....	38
4.4.1 Coefficient Of Determination (Ddeterminasi Koefisien).....	38
4.4.2 T-Test.....	39
4.4.3 PLS Predict.....	39
4.5 Interpretasi Hasil Analisis.....	39
4.5.1 Interpretasi Hasil Model Pengukuran.....	40

BAB V PENUTUP.....	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	47
LAMPIRAN.....	48



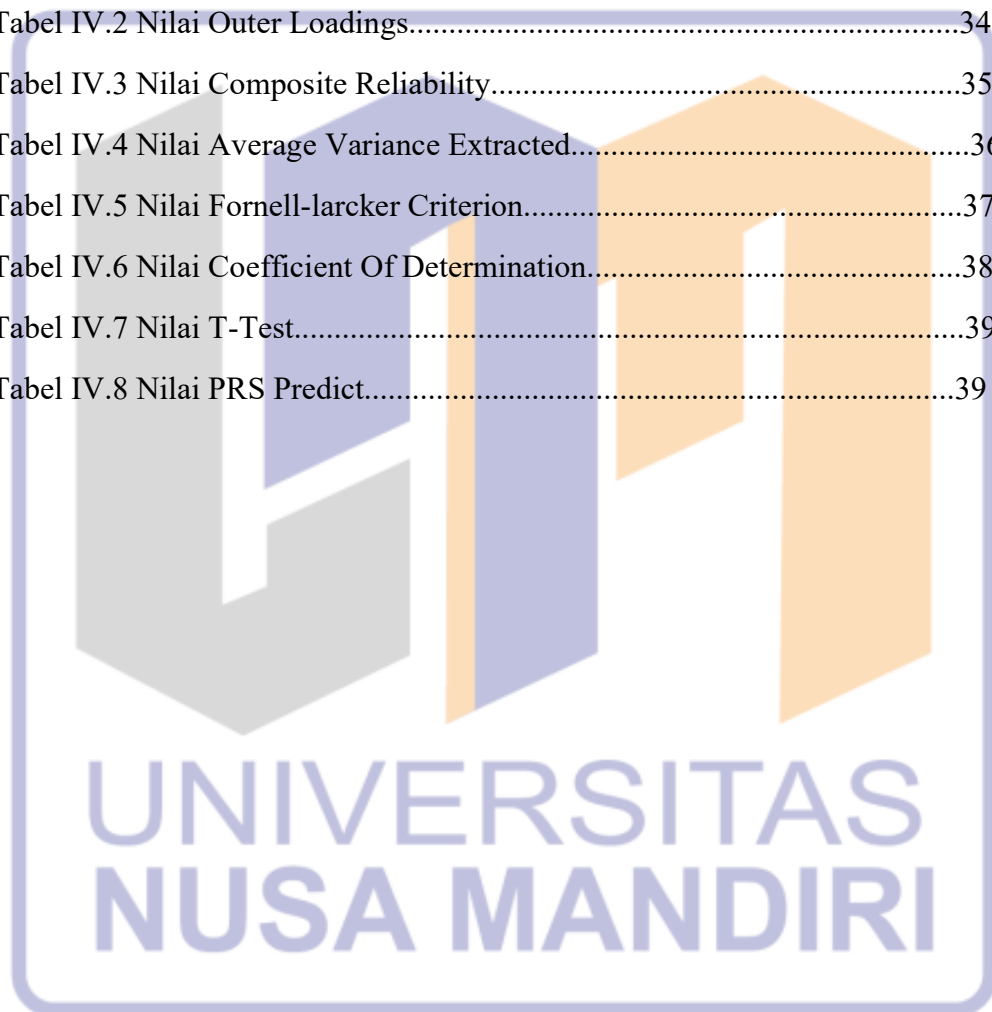
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Contoh Website Dinamis.....	14
Gambar II.2 Contoh Website Statis.....	15
Gambar II.3 Model Webqual 4.0.....	19
Gambar II.4 Halaman Utama Tokopedia.....	22
Gambar II.5 Halaman Utama Tokopedia Seller.....	23
Gambar III.1 Variabel Webqual 4.0.....	26
Gambar III.2 Tahapan Penelitian.....	29
Gambar IV.1 Diagram Lingkaran Platform Penjualan.....	32
Gambar IV.2 Diagram Pengetahuan Website Tokopedia Seller.....	33
Gambar IV.3 Diagram Chart Average Variance Extracted (AVE).....	36
Gambar IV.4 Hasil Analisa Outer Model Dengan Smart PLS 4.0.....	38

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Instrumen Pertanyaan Webqual 4.0.....	27
Tabel IV.1 Jumlah Total Data Responden.....	31
Tabel IV.2 Nilai Outer Loadings.....	34
Tabel IV.3 Nilai Composite Reliability.....	35
Tabel IV.4 Nilai Average Variance Extracted.....	36
Tabel IV.5 Nilai Fornell-larcker Criterion.....	37
Tabel IV.6 Nilai Coefficient Of Determination.....	38
Tabel IV.7 Nilai T-Test.....	39
Tabel IV.8 Nilai PRS Predict.....	39



ABSTRAK

Dimas Wahyutomo (12220180), Analisa Kualitas Website Tokopedia Seller Dengan Metode Webqual 4.0

Tokopedia Seller merupakan *website* yang ditujukan untuk penjual dalam menjual barangnya di *marketplace* Tokopedia. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan nilai tingkat kepuasan penjual dan mendapatkan faktor yang mempengaruhi kualitas *website* Tokopedia Seller. Peneliti melakukan observasi, studi literatur sejenis, dan survei kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Populasi pada penelitian ini dikhususkan untuk masyarakat umum yang berjualan dan telah menggunakan *website* Tokopedia Seller. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Terkumpul 35 responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Hasilnya, seluruh variabel pada model yang diajukan terbukti berpengaruh pada pembentukan kepuasan pengguna. Variabel dengan nilai tertinggi dalam pembentukan kepuasan pengguna *website* Tokopedia Seller adalah *Service Interaction Quality*, *Information Quality* dan *Usability Quality* menjadi variabel yang perlu ditingkatkan sehingga kepuasan pengguna dapat terbentuk lebih baik.

Kata Kunci : Kualitas *Website*, WebQual 4.0, PLS-SEM



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Dimas Wahyutomo (12220180), Analysis of Tokopedia Seller Website Quality Using the WebQual 4.0 Method

Tokopedia Seller is a website aimed at sellers selling their goods on the Tokopedia marketplace. This study aims to obtain a value of seller satisfaction levels and obtain factors that influence the quality of the Tokopedia Seller website. Researchers made observations, similar literature studies, and questionnaire surveys as data collection methods. The population in this study is specifically for the general public who sell and have used the Tokopedia Seller website. Sampling was done by accidental sampling technique. Collected 35 respondents who became the sample in this study. As a result, all variables in the proposed model are proven to influence the formation of user satisfaction. The variable with the highest score in the formation of user satisfaction on the Tokopedia Seller website is Service Interaction Quality. Information Quality and Usability Quality are variables that need to be improved so that user satisfaction can be formed better.

Keywords : Website Quality, WebQual 4.0, PLS-SEM

The logo of Universitas Nusa Mandiri features a stylized 'U' composed of several vertical bars in shades of blue and orange. Below the 'U', the words 'UNIVERSITAS' and 'NUSA MANDIRI' are written in a bold, blue, sans-serif font, stacked on two lines.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Budiman, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online," vol. 14, no. 1, pp. 1-11, 2020.
- [2] A. N. C, "APLIKASI ECOMMERCE BERBASIS BUSINESS to CONSUMER SEBAGAI PENJUALAN PRODUK MAKANAN RINGAN KHAS," vol. 8, no. 1, pp. 29-34, 2019.
- [3] A. Muqoddas, A. F. Yogananti and H. Bastian, "Usability User Interface Desain pada Aplikasi Ecommerce (Studi Komparasi Terhadap Pengalaman Pengguna Shopee, Lazada, dan Tokopedia)," vol. 6, no. 1, pp. 73-82, 2020.
- [4] A. F and A. S, "Analisis Kualitas Website Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan," vol. 6, no. 4, pp. 216-224, 2022.
- [5] S. Samuel J, "Population Research: Convenience Sampling Strategies," vol. 36, no. 4, pp. 373-374, 2021.
- [6] M. Maryono, NN, k. Abdul, Kusmanto and P. Iwan, Pengantar Teknologi Informasi, Labuhan Batu: Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang, 2020.
- [7] A. Mardatila, "Merdeka," Merdeka, 8 Desember 2022. [Online]. Available: <https://www.merdeka.com/sumut/pengertian-teknologi-informasi-fungsi-tujuan-beserta-manfaatnya-klm.html>. [Accessed 12 Juli 2023].
- [8] M. Mesiono, H. Handoko, A. H. Siregar and H. Hamdan, "Peran Strategis Teknologi Informasi dan Komunikasi di STIT Al-Ittihadiyah Labuhan Batu Utara," vol. 5, no. 3, pp. 8362-8375, 2023.
- [9] Kompas, "Kompas.com," 1 September 2021. [Online]. Available: <https://www.kompas.com/skola/read/2021/09/01/153853369/pengukuran-pengertian-para-ahli-macam-cara-penggunaan-dan-rumusnya?page=all>. [Accessed 12 Juli 2023].
- [10] J. Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB," vol. 2, no. 1, pp. 49-63, 2018.
- [11] Anggi, "accurate.id," 13 April 2022. [Online]. Available: <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-kualitas/>. [Accessed 12 Juli 2023].
- [12] J. Asmara, "Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website (Studi Kasus Desa Netpala)," vol. 2, no. 1, pp. 1-7, 2019.

- [13] i. Nurul Laily, "Katadata.co.id," 7 Februari 2022. [Online]. Available: <https://katadata.co.id/safrezi/berita/6200a2a9697ec/pengertian-website-menurut-para-ahli-beserta-jenis-dan-fungsinya>. [Accessed 12 Juli 2023].
- [14] Guntoro, "Badoy Studio," 15 Juni 2023. [Online]. Available: <https://badoystudio.com/website-statis-dan-dinamis/>. [Accessed 12 Juli 2023].
- [15] N. Hanifa and J. Sutresna, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan E-S Qual Dalam Quality Measurement Pada Website Madu Persada Pengolahan Madu dan Herbal," vol. 1, no. 3, pp. 225-235, 2022.
- [16] R. De Lima, E. Padmowati and A. T. Buditama, "Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar," pp. 715-719, 2019.
- [17] R. R. Marlina, "Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0," vol. 16, no. 2, p. 174, 2019.
- [18] A. Hernawan, R. Komarudin and N. Afni, "Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Web E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan WebQual 4.0," vol. 15, no. 1, p. 39, 2021.
- [19] A. A. Ihsan, U. Hidayati and M. Mardinawati, "Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis," vol. 10, no. 2, p. 29, 2022.
- [20] Tokopedia, "Tokopedia," 2023. [Online]. Available: <https://www.tokopedia.com/about/our-story/>. [Accessed 12 Juli 2023].
- [21] S. Hadijah, "Cermati," 21 Desember 2022. [Online]. Available: <https://www.cermati.com/artikel/tokopedia-seller>. [Accessed 12 Juli 2023].
- [22] S. E. Zaluchu, "Strategi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Di Dalam Penelitian Agama," vol. 4, no. 1, p. 28, 2020.
- [23] D. Meidatuzzahra, "Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan terhadap Siklus Menstruasi (Studi Kasus: Pukesmas Jembatan Kembar Kabupaten Lombok Barat)," vol. 13, no. 1, pp. 19-23, 2019.
- [24] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," vol. 9, no. 3, p. 300, 2021.
- [25] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," vol. 8, no. 1, pp. 171-182, 2022.

- [26] A. Purwanto, M. Asbari and T. I. Santoso, "Analisis Data Penelitian Marketing: Perbandingan Hasil," *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, vol. 2, no. 4, pp. 216-227, 2021.
- [27] I. M. A. Arya Pering, "Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (Sem) Smart-Pls 3.0," *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, vol. 3, no. 2, pp. 28-48, 2020.
- [28] Meiryani, "ACCOUNTING BINUS," 12 08 2021. [Online]. Available: <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-composite-reliability-dalam-penelitian-ilmiah/>. [Accessed 26 07 2023].
- [29] A. Arfian, D. Mustomi, J. Siregar and A. A. Yana, "Tingkat Kepuasan Layanan Customer Service Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Pt Tritana Dengan Pls-Sem," *Journal of Information System, Informatics and Computing*, vol. 5, no. 1, p. 89, 2021.
- [30] S. Turney, "Scribbr," 22 06 2023. [Online]. Available: <https://www.scribbr.com/statistics/coefficient-of-determination/>. [Accessed 26 07 2023].
- [31] C. M. Ringle, S. Wende and J.-M. Becker, "SmartPLS," 2022. [Online]. Available: <https://www.smartpls.com/documentation/algorithms-and-techniques/predict/>. [Accessed 26 07 2023].
- [32] K. B. B. I. (KBBI).



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI